

*”Arki on elämää.. sitä eletään
aina vaan eteenpäin”*

Asukas arjessa - toimintamallin
kehittäminen Kymijoen Hoiva ry:lle

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaali- ja terveysala
Sosiaali – ja terveysalan
digitalisaatio ja
liiketoimintaosaaminen
Ylempi ammattikorkeakoulututkinto
Opinnäytetyö
Kevät 2018
Auri Räsänen

Lahden ammattikorkeakoulu
Sairaanhoitaja ylempi (AMK)

RÄSÄNEN, AURI:

"Arki on elämää...sitä eletään aina
vaan eteenpäin"

Asukas arjessa – toimintamallin
kehittäminen Kymijoen Hoiva ry:lle

74 sivua, 12 liitesivua

Kevät 2018

TIIVISTELMÄ

Tämän kehittämishankkeen tarkoituksena oli uudistaa asiakaslähtöistä palveluprosessia Kymijoen Hoiva ry:n hoiva-asumisen yksiköissä asukkaiden arjen osallisuuden ja vaikuttavuuden tunteen lisäämiseksi. Kehittämishankkeen tavoitteena oli luoda toimintamalli, jolla osallistetaan asukkaat, palveluiden käyttäjät yhdistyksen toiminnan kehittämiseen yhdessä henkilöstön kanssa. Kehittämishankkeen tarkoituksena oli tuoda asiakasarvon ymmärrys sekä asiakaskokemuksen merkityksellisyys osaksi yhdistyksen arjen kehittämistä. Asiakaslähtöinen palveluiden kehittäminen on osa yhdistyksen toiminnallista strategiaa. Asiakaslähtöisyys luo kilpailukykyä, henkilöstön työhyvinvointia sekä edelläkävijyyttä palveluiden kehittämisessä.

Kehittämishanke toteutettiin toimintatutkimuksellisenä kehittämishankkeena. Kehittämishankkeen työryhmänä toimi asiakuustyöryhmä. Asiakuustyöryhmä koostui yhdistyksen eri toimintojen henkilöstöjäsenistä. Jäseniä asiakuustyöryhmässä kehittämishankkeen aikana oli 12. Kehittämishanke käynnistyi asiakuustyöryhmän kouluttamisella asiakasymmärryksen ja asiakaskokemuksen käsitteisiin. Koulutuksessa hyödynnettiin palvelumuotoilun keinoja.

Kehittämishankkeen tutkimuksellisen osion aineisto kerättiin vuoden 2017-2018 aikana. Tiedonkeruuna käytettiin asukashaastattelua, havainnointia ja työpajatoimintaa. Kerätty aineisto oli laadullista, kehittämishanke toimintatutkimuksellinen ja tulokset analysoitiin sisällönanalyysiä sekä swot-analyysia käyttäen. Kehitetty toimintamalli luotiin asukkaiden kokemusten ja työryhmän ehdotusten perusteella. Toimintamallin käyttöönotosta vastaa kehittämishankkeen päättymisen jälkeen asiakuustyöryhmä.

Avainsanat: asiakasymmärrys, arki, yksilöllisyys, yhteisöllisyys, palvelumuotoilu, ikääntynyt, hoiva-asuminen

Lahti University of Applied Sciences
Master's Degree Programme in Health Care

RÄSÄNEN, AURI:

"Daily life is life...one just lives it
onwards"

Customer in daily life – Developing
The Operation Model for Kymijoen
Hoiva ry

74 pages, 12 pages of appendices

Spring 2018

ABSTRACT

The purpose of this development project was to renew the customer oriented service process Kymijoen Hoiva ry's care accommodation units to increase inhabitant's feeling of being able to influence in one's daily life. The target of the Master thesis was to create operation model which helps to involve the inhabitants - the customers – together with personnel to develop the operations of the association. The aim of the Master thesis was to raise the understanding of customer value and the relevance of customer orientation when developing the daily life in association. Customer oriented services development is part of the association's operational strategy. Customer focus thinking creates competitiveness, personnel well-being and forerunner status of developing of services.

The development project was accomplished as an operational research. Customer operational group was the operational group in this project. There were twelve members in the group which consisted of personnel from different operations of the association. The project was started by training the operational group to understand the concepts of customer understanding and customer experience. The service design ways were used in the training.

The literature and material for the thesis was collected during years 2017-2018. The data collection was executed by customer interviews, observation and workshop actions. The collected material was qualitative, the project was operational research and results were analysed by using the content and the SWOT methods. The developed operational model was created based on the customer experiences and based on the suggestions of operational group. After this development project the customer operational group oversees the introduction of the developed operational model.

Key words: customer understanding, daily life, individuality, community, service design, aged, care accommodation

SISÄLLYS

| | | |
|------|---|----|
| 1 | JOHDANTO | 1 |
| 2 | KEHITTÄMISHANKKEEN KOHDEORGANISAATIO | 3 |
| 3 | KEHITTÄMISHANKKEEN TARKOITUS JA TAVOITE | 5 |
| 4 | HOIVA-ASUMINEN IKÄÄNTYNEIDEN PALVELUNA | 6 |
| 4.1 | Väestörakenteen muutos | 6 |
| 4.2 | Kunnat ikääntyneiden palvelujen järjestäjinä | 8 |
| 4.3 | Hoiva-asuminen | 10 |
| 5 | ASIAKKUUS IKÄÄNTYNEIDEN PALVELUISSA | 13 |
| 5.1 | Asiakasymmärrys | 13 |
| 5.2 | Asiakaspalvelulla kilpailukykyä | 16 |
| 5.3 | Arki | 18 |
| 5.4 | Yhteisöllisyys | 19 |
| 5.5 | Itsemääräämisoikeus | 20 |
| 6 | TOIMINTATUTKIMUS KEHITTÄMISMENETELMÄNÄ | 22 |
| 7 | KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTUS | 24 |
| 7.1 | Kehittämishankkeen eteneminen ja aikataulu | 24 |
| 7.2 | Asiakkuustyöryhmän tapaamiset | 26 |
| 7.3 | Asukashaastattelut | 36 |
| 7.4 | Havainnointi | 38 |
| 8 | AINEISTON ANALYSOINTI | 40 |
| 9 | TULOKSET | 45 |
| 9.1 | Asukashaastatteluiden aineisto | 45 |
| 9.2 | Asiakkuustyöryhmä | 53 |
| 10 | KEHITTÄMISHANKKEEN TUOTOS: ASUKAS ARJESSA TOIMINTAMALLI | 56 |
| 10.1 | Kehittämishankkeen toteutumisen arviointi | 56 |
| 10.2 | Kehittämishankkeen eettisyys ja luotettavuus | 60 |
| 10.3 | Jatkokehittämisen aiheita | 62 |
| | LÄHTEET | 64 |
| | LIITTEET | 71 |

1 JOHDANTO

Väestön ikärakenteen muutos ja sen seurauksena syntyvä asiakasmäärän kasvu luo muutospainetta sosiaali- ja terveysjärjestelmiin. Julkisten resurssien määrän katsotaan haastavan sille asetetut tehtävät. Resurssien käyttöä tulee tehostaa ja palveluiden tuottavuuteen tulee panostaa vaikuttavuutta ja laatua unohtamatta. (Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas 2011, 7-10.)

Virtanen ym. (2011, 7-10) tuovat esille, että sosiaali – ja terveys sektorin uudistumistarpeeseen auttaa asiakaslähtöisyyden kehittäminen. Asiakaslähtöisillä toimintamalleilla voidaan lisätä hoidon vaikuttavuutta, asiakkaiden ja työntekijöiden tyytyväisyyttä, sekä palveluiden kustannustehokkuutta. Sosiaali - ja terveydenhuollon palveluilta odotetaan kykyä vastata asiakkaiden kasvaviin ja moninaistuviin odotuksiin ja tarpeisiin.

Virtanen ym. (2011, 7-10) toteavat valinnanvapauden lisääntymisen edistävän asiakaslähtöisyyttä ja sen kehittämistä yksityisellä sektorilla. Yksityisten palvelutuottajien määrän kasvu tuo tehokkuus – ja tuottavuusajattelua myös hoiva- ja sosiaalipalveluihin. Tehokkuutta on haettu muun muassa asiakkaiden omatoimisuutta ja aktiivisuutta edistämällä sekä osallistamalla asiakkaita palveluprosesseihin.

Järnström (2011, 23-24) mukaan ikääntyneiden hoidon ja palveluiden peruskäsitteisiin katsotaan kuuluvan toimintakyvyn parantaminen ja itsenäisen selviytymisen mahdollistaminen sekä elinympäristön esteettömyys ja yhdenvertainen sekä tasapuolinen oikeus tarjottuihin palveluihin. Jotta tämä olisi tehokasta ja toimivaa, tulisi ikääntyneen tarpeet olla suunnittelutyön pohjana, jolloin uudistetut palvelujärjestelmät vastaisivat näihin tarpeisiin.

Tämän sosiaali- ja terveysalan ylemmän AMK tutkinnon opinnäytetyön tavoitteena oli luoda toimintamalli, jolla osallistetaan asukkaat, palveluiden käyttäjät yhdistyksen toiminnan kehittämiseen yhdessä henkilöstön kanssa. Opinnäytetyön tarkoituksena oli uudistaa asiakaslähtöistä

palveluprosessia Kymijoen Hoiva ry:n hoiva-asumisen yksiköissä asukkaiden arjen osallisuuden ja vaikuttavuuden tunteen lisäämiseksi. Lisäksi tarkoituksena oli tuoda asiakasarvon ymmärrys sekä asiakaskokemuksen merkityksellisyys osaksi yhdistyksen arjen kehittämistyötä. Opinnäytetyö toteutettiin toimintatutkimuksellisenä kehittämishankkeena. Tiedonkeruuna käytettiin haastattelua, työpajatoimintaa sekä havainnointia. Kehittämishankkeen tietoperusta muodostuu ikääntyneiden palveluiden kokonaisuudesta, asiakaspalveluun liittyvistä käsitteistä, kuten asiakasymmärryksestä ja asiakaskokemuksesta. Asiakasymmärryksen ja asiakaskokemuksen käsitteisiin pureuduttiin palvelumuotoilun teoreettisesta viitekehyksestä käsin. Käsitteet avattiin ja koulutettiin asiakkuustyöryhmän jäsenille. Koulutusten suunnittelussa ja toteutuksessa käytettiin palvelumuotoilun keinoja.

Kehittämishankkeen kohdeorganisaatio Kymijoen Hoiva ry on yhdistyspohjainen palvelutuottaja, joka toimii Pohjois-Kymenlaakson alueella tuottaen asumispalvelua vanhuksille ja vammaisille henkilöille Kouvolassa Inkeröisten, Keltakankaan ja Anjalan alueella.

Ikääntyneiden palvelukokonaisuudessa tarkastelu rajattiin hoiva-asumisen arkeen. Hoiva-asumisen palvelua käyttävät asukkaat ovat asiakaskyselyissä todenneet arjen vaikuttamismahdollisuuksien olevan vähäistä. Tämän kehittämishankkeen tavoitteena oli pyrkiä vastaamaan tähän kokemukseen luomalla hoiva-asumisen yksiköihin *Asukas arjessa* -toimintamalli.

Hoiva-asuminen tarkoittaa tässä työssä tehostettua palveluasumista, joka on ympärivuorokautista hoiva-asumista. Työssä viitataan myös muihin ikääntyneiden palveluiden osa-alueisiin, kuten kotihoitoon, ympäristö - ja alueellisiin tekijöihin. Kouvolan alueen väestöllisiä tilastotietoja tarkastellaan palvelutuottajan liiketoiminnallisesta näkökulmasta.

2 KEHITTÄMISHANKKEEN KOHDEORGANISAATIO

Tämän kehittämishankkeen kohdeorganisaatio Kymijoen Hoiva ry on perustettu vuonna 1975. Yhdistys tuottaa asumispalveluja vanhuksille ja vammaisille henkilöille Kouvolassa; Keltakankaan, Anjalan ja Inkeröisten alueella. Kymijoen Hoiva toteuttaa tarkoitustaan vuokraamalla palvelu- ja tehostetun palveluasumisen asuntoja, sekä tavallista vuokra asumista alueen senioriväestölle. Vuokra asumiseen on mahdollista ostaa myös tukipalveluja, kuten kauppa-, siivous- ja pyykipesupalveluja. Yhdistyksen tiloissa Inkeröisissä toimii myös hyvinvointiasema Sarastus, joka aloitti toimintansa vuonna 2014. Hyvinvointiasema Sarastuksen tarkoituksena on tuottaa Kouvolan alueen senioriväestölle opastusta ikääntyneiden palveluihin ja arjen apuun sekä terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseen. Hyvinvointiasema Sarastuksen tiloissa toimii nettitupa, jonka tarkoituksena on tarjota henkilökohtaista ohjausta ja neuvontaa tietokoneiden, tabletin ja älypuhelin käyttöön liittyvissä asioissa, kuten tiedonhaussa, kommunikoinnissa ja yhteydenpidossa. (Kymijoen Hoiva ry 2017.)

Tässä kehittämishankkeessa keskitytään tarkastelemaan ja kehittämään asiakasymmärrystä, asiakaskokemusta sekä asiakkaan osallisuutta Kymijoen Hoiva ry:n tehostetun palveluasumisen yksiköissä Honkakodilla, Rantakodilla ja Iltaruskossa. Keltakankaalla toimiva Honkakoti on 35 paikkainen tehostetun palveluasumisen yksikkö. Anjalassa toimiva tehostetun palveluasumisen yksikkö Iltarusko on 14 paikkainen ja Inkeröisissä toimiva tehostetun palveluasumisen yksikkö Rantakoti sisältää kaksi yksikköä, Rantakoti Orvokin, joka on 8 paikkainen dementtiyksikkö, sekä 15 paikkainen Rantakoti Lehdokin, joka on 15 paikkainen kehitysvammaisten tehostettua palveluasumista tarjoava yksikkö. (Kymijoen Hoiva ry, 2018.)

Kymijoen Hoiva ry:ssä on kehitetty eri toimintoja hyödyntäen työryhmätoimintaa. Työryhmät ovat jakaantuneet henkilökunnan vastuualueiden mukaisesti. Vastuualue työryhmät ovat pohjautuneet vapaaehtoisuuteen ja jokaisen työntekijän henkilökohtaiseen kiinnostukseen kyseiselle toiminnan osa-alueelle. Työryhmätoiminta on

osallistanut henkilökuntaa, asiakkaita ja omaisia ei työryhmätoiminnassa ole ollut mukana. (Kymijoen Hoiva ry, 2017.)

Asiakkuustyöryhmän jäsenet koostuvat yhdistyksen eri toimintojen henkilökunnasta. Työryhmän osallistujat ovat valikoituneet osin vapaaehtoisesti ja osin vastuualueiden mukaisesti. Työryhmässä on kaksitoista jäsentä, kymmenen henkilöstöjäsentä, yhdistyksen toiminnanjohtaja sekä tehostetun palveluasumisen yksikön hoitotyön esimies. Hoitotyön esimies vastaa asiakkuustyöryhmän toiminnasta. Asiakkuustyöryhmä toimii tämän kehittämishankkeen työryhmänä. (Kymijoen Hoiva ry, 2017.)

3 KEHITTÄMISHANKKEEN TARKOITUS JA TAVOITE

Tämän toiminnallisen kehittämishankkeen tarkoituksena on lisätä henkilöstön asiakaslähtöisyyttä ja asiakasymmärrystä. Lisäksi tarkoituksena on lisätä asukkaiden osallisuutta, oman arjen vaikuuttavuuden tunnetta Kymijoen Hoiva ry:n hoiva-asumisen yksiköissä. Asiakaslähtöisyyttä ja asiakasymmärrystä lisäämällä halutaan vaikuttaa asukkaiden arjen sisältöön.

Tarkoituksena on uudistaa asiakaslähtöistä palveluprosessia Kymijoen Hoiva ry:n hoiva-asumisen yksiköissä asukkaiden arjen osallisuuden ja vaikuuttavuuden tunteen lisäämiseksi. Tavoitteena on luoda *Asukas arjessa* -toimintamalli. Ajatuksena on, että asiakaslähtöinen palveluiden kehittäminen tulee näkyväksi osaksi yhdistyksen toiminnallista strategiaa, luoden kilpailukykyä, henkilöstön työhyvinvointia sekä edelläkävijyyttä palveluiden kehittämisessä. Lisäksi ajatuksena on, että asiakasarvon ymmärrys sekä asiakaskokemuksen merkityksellisyyden oivaltaminen lisää henkilöstön sitoutumista yhdistyksen toiminnan kehittämiseen.

Kehittämishanketta ohjaa yhdistyksen yhdessä laatimat arvot *yhteisöllisyys, yksilöllisyys, itsemääräämisoikeus, turvallisuus ja omatoimisuus*. Arvoja tarkastellaan hankkeen tavoitteen ja tarkoituksen näkökulmasta – asiakaskokemuksen kautta.

Tämän tutkimuksellisen kehittämishankkeen ohjaavia kysymyksiä ovat:

Millaiset tekijät vaikuttavat ikääntyneen asukkaan arkeen?

Millaista on ikääntyneen asukkaan hyvä arki?

Millaista on ikääntyneen asukkaan arki hoivakodissa?

4 HOIVA-ASUMINEN IKÄÄNTYNEIDEN PALVELUNA

4.1 Väestörakenteen muutos

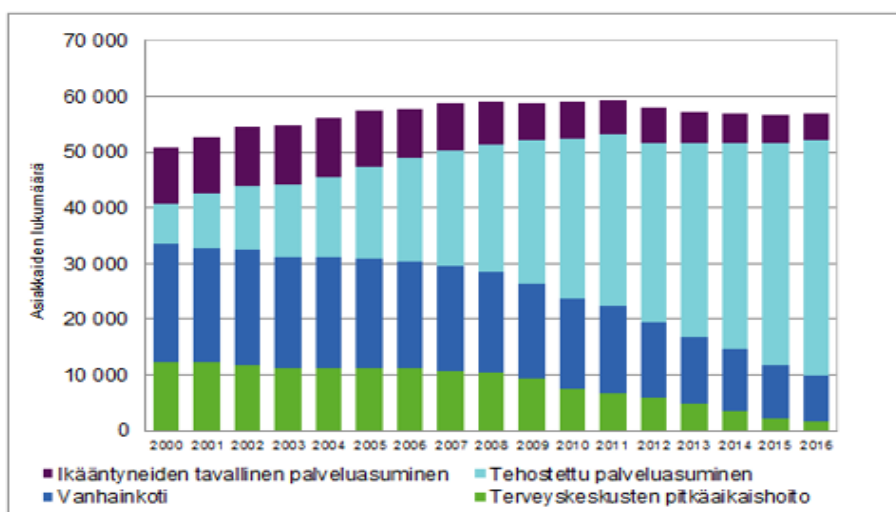
Suomi ikääntyy lähivuosien aikana nopeasti. Hoitosuhde tulee muuttumaan muita Euroopan maita jyrkemmin suurten ikäluokkien saavuttaessa eläkeiän. Suomen ikääntymisnopeuden kerrotaan olevan 2020-2030 välillä EU-maiden nopeinta. (Järnström 2011, 19-20, 23; Kinnula, Malmi & Vauramo, 2014, 87.) Kinnula ym. (2014,13-16) mukaan, on arvioitu, että vuoteen 2040 mennessä yli 75 – vuotiaiden määrä kasvaa noin 480 000 asukkaalla. Ennusteella on suuri merkitys yhteiskunnan rakenteeseen sekä sosiaali- ja terveystalouden tarpeeseen.

Väestön rakenteen muutokseen ja ikääntyneiden kasvuun pyritään vastaamaan muun muassa ikääntyneiden asumisen kehittämisohjelmalla (2017). Ikääntyneiden asumisen kehittäminen koskettaa suurta väestöryhmää. On ennustettu, että vuonna 2030 yli 65- vuotiaita on lähes 1,5 miljoonaa. Tämän vuoksi asumisen tueksi tarvitaan uusia, erilaisia toimenpiteitä. Määrällisesti ikääntyneiden kasvu on suurinta suurissa kaupungeissa ja erityisesti suurten kaupunkien kehyskunnissa. Ennusteella on vaikutusta tulevaisuudessa, niin ikääntyneiden alueelliseen jakaumaan kuin lähipalveluiden saavutettavuuteen sekä palveluiden suunnitteluun. (Suomen Ympäristökeskus 2017, 83 - 84).

Kouvolan kaupungissa asui vuoden 2016 lopussa 85 306 henkilöä. Tilastokeskuksen väestöennusteen mukaan väestömäärä tulee laskemaan 79 935 asukkaaseen vuoden 2040 loppuun mennessä. 65 vuotta täyttäneiden osuus kaupungin väestöstä on noin 25,6 %. 75 vuotta tai vanhempien osuus väestöstä on noin 11,5 %. Tulevina vuosina 75 vuotta täyttäneiden ja vanhempien osuus kaupungin väestöstä tulee kasvamaan. Tämä luo tulevina vuosina uudenlaista haastetta ikääntyneiden palveluiden järjestämiselle. (Kauppi, Määttänen, Salminen & Valkonen 2015, 44,48; Kouvola 2017, 4,19.)

Kouvola on alueellisesti laaja kunta. Kouvolassa sijaitsee useita taajama-alueita. Palveluiden järjestämisen näkökulmasta tämä tulee olemaan haaste. On vaikea ennustaa mihin kunnan osiin ikääntynyt väestö tulee sijoittumaan. Kunnan tulee kuitenkin ikääntyneiden palveluiden järjestämisen periaatteen mukaisesti turvata asukkaidensa alueelliset palvelut. (Kouvola 2017, 19.)

Suomessa vuoden 2016 lopussa tehostetussa palveluasumisessa asui kaikkiaan 42 161 asiakasta (KUVA 1). 21 prosenttia 75-vuotta täyttäneistä oli kotihoidon, laitospalvelun ja asumispalvelun asiakkaina. Ikääntyneiden palveluasumisessa 49 prosenttia asiakkaista asui yksityisen palvelutuottajan toimipaikoissa. Puhutaan siis merkittävästä osuudesta ikääntyneiden sosiaalihuoltolain mukaisista palveluista, joita yksityiset palvelutuottajat, järjestöt ja yritykset Suomessa tuottavat. Kymijoen Hoiva ry on yksi näistä yksityisistä palveluiden tuottajista. (THL 2017.)



KUVA 1. Ikääntyneiden laitospalvelujen ja asumispalvelujen asiakkaat yhteensä vuosien 2000–2016 lopussa (THL 2017.)

lääkkäiden palveluiden rakennemuutostarve tuli ajankohtaiseksi 1990-luvulla, kun pitkäaikaisen laitoshoidon tarve kasvoi suuresti, kuten myös vanhaishoito- ja terveyskeskuksissa iäkkäiden määrä. Yhtenä tavoitteena palvelurakennemuutokselle oli lisätä vaihtoehtoisia asumisratkaisuja. Palveluiden uudistusten seurauksena hoiva-asumiseen

pääsy on tullut vaikeammaksi. Kotihoidon ensisijaisuutta painotetaan ja ympärivuorokautista hoiva-asumista pidetään viimesijaisena vaihtoehtona. Yhä useamman ikääntyneen kohdalla pyritään tukemaan voimakkaammin kotona asumista. Tämä tarkoittaa sitä, että erillaisia asumispalveluita tarjoavien organisaatioiden asukkaat tarvitsevat tulevaisuudessa enemmän hoitoa ja tukea. (Järnström 2011, 23-26.)

Rakennemuutoksessa tulee kuitenkin huomioida myös etenevää muistisairautta sairastavien turvallinen hoitopolku. Suomessa sairastuu Sosiaali- ja terveysministeriön Kansallinen muistiohjelma 2012-2020 raportin mukaan vuosittain noin 13 000 ihmistä johonkin dementoivaan sairauteen. Kouvolaassa keskivaikeaan tai vaikeaan muistisairauteen sairastuvien määrän ennustetaan kasvavan vuodesta 2010; 1583,7 henkilöstä vuoteen 2040; 3372,4 henkilöön. Eteneviä muistisairauksia sairastavat käyttävät runsaasti sosiaali- ja terveyspalveluita. On todettu, että kolmella neljästä ympärivuorokautisen hoivan asiakkaista on jonkin asteinen muistisairaus. Muistisairaus on siis suurin ympärivuorokautisen hoivan tarpeeseen vaikuttava tekijä. (STM 2012; Kouvola 2017, 10-11.)

4.2 Kunnat ikääntyneiden palvelujen järjestäjinä

Laki ikääntyneiden väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012) myös vanhuspalvelulakina tunnettu, velvoittaa kunnan laatimaan ikääntymispoliittisen suunnitelman. Suunnitelmalla varaudutaan yhteiskunnalliseen muutokseen. Keskeiset haasteet iäkkäiden palveluissa ovat palveluiden turvaaminen, palveluiden rahoitukseen liittyvät kysymykset sekä esteettömän ympäristön mahdollistaminen. Kunnallisella ikääntymispolitiikalla pyritään takaamaan vanhukselle hyvän elämän edellytykset. Ikäpoliittisen ohjelman tarkoituksena on terveyden- ja hyvinvoinnin edistäminen sekä palveluiden laadun ja palveluiden vaikuttavuuden parantaminen. Ollennaisinta vanhuspalveluiden kehittämisessä on ihmisarvoisen vanhuuden turvaaminen korostaen itsemääräämisoikeutta, voimavaroja ja lähtöisyyttä,

osallisuutta ja yksilöllisyyttä. (Järnström 2011, 27, Kouvola kaupunki 2017, 3.)

Kouvolan kaupungin ikääntymispoliittisen ohjelman (2017) mukaan Kouvolan kaupungin ikääntyneiden palveluiden keskeinen tavoite on ikääntyvien kotona asumisen tukeminen ja toimintakykyisten vuosien turvaaminen. Tavoite on linjassaan valtakunnallisten periaatteiden, suositusten ja vanhuspalvelulain kanssa. Lisäksi vanhuspalvelulain ja laatusuositusten toimeenpanijana Kymenlaaksossa toimii vuosina 2016-2018 hallituksen kärkihanke ”kehitetään ikäihmisten kotihoitoa ja vahvistetaan kaikenikäisten omaishoitoa”. (Kouvola 2017, 7,19.)

Kouvolassa tämä näkyy ikääntymispoliittisen ohjelman (2017) tavoitteiden mukaisesti laitoshoidon paikkojen suunnitelmallisena vähentämisenä. Pitkäaikaiset laitoshoidon paikat pyritään lopettamaan vuoteen 2020 mennessä. Tehostetun palveluasumisen asukaspaikkoja pyritään vähentämään nykyisestä 989 paikasta vuoteen 2025 mennessä kuusi prosenttia. Kotona asuvien yli 75 vuotiaiden säännöllisen kotihoidon piirissä ja omaishoidon tuen piirissä olevien kuntalaisten määrän kasvaessa samansuuntaisesti. (Kouvola 2017, 14).

Tavoite tulee vaatimaan kaikilta palvelutuottajilta uudenlaisten toimintamallien suunnitelmallista kehittämistä. Kymijoen Hoiva ry:ssä tähän tarpeeseen pyritään vastaamaan osaltaan myös tällä kehittämishankkeella. Kehittämishankkeella kartoitetaan asukkaiden toiveita ja luodaan tavoitteita arjen viihtyvyyden lisäämiseksi sekä kartoitamalla toiveita uusista asumista tukevista palveluista sekä asumisratkaisuksista. Uusien palveluiden kehittäminen asiakaslähtöisesti katsotaan luovan kilpailukykyä. (Virtanen ym. 2011, 7-10.)

lääkäiden hoidon ja palveluiden yksi tärkeimmistä tavoitteista on iäkkään mahdollisimman hyvä elämänlaatu. Elämänlaatua tuetaan hoivan ja palveluiden toimintaympäristöissä. On todettu, että oikeanlainen toimintaympäristö edistää ja ylläpitää iäkkään kokonaisvaltaista toimintakykyä ja elämänlaatua. Järnström (2011) toteaa tutkimuksessaan

iäkkäiden mielipiteiden, tarpeiden ja toiveiden tulevan kuitenkin usein ohitetuksi ammatillisten asiantuntijoiden toimesta. Iäkkäiden mahdollisuus määritellä itse asioitaan, tavoitteitaan ja elämänsä sisältöä on ollut vajavaista. (Järnström 2011, 6, 26.)

4.3 Hoiva-asuminen

Hoiva-asuminen tarkoituksena on tarjota 65 vuotta täyttäneille eritasoista tuettua kodinomaista asumista turvallisessa ympäristössä elämän loppuun saakka. Tarkoituksena on, että asukas voi kokea elämänsä turvalliseksi, arvokkaaksi ja merkitykselliseksi, sekä hän voi ylläpitää sosiaalista vuorovaikutusta ja osallistua mielekkääseen, terveyttä, hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävään ja edistävään toimintaan. (Kouvola kaupunki 2016.)

Hoiva-asumisen käsite sisältää laitoshoidon, asumispalveluohjauksen, ympärivuorokautisen pitkäaikaisen hoiva-asumisen eli tehostetun palveluasumisen sekä tavallisen palveluasumisen (Kouvola 2017, 15). Palveluasuminen jaetaan tavalliseen ja tehostettuun palveluasumiseen. Tehostettu palveluasuminen eroaa tavallisesta palveluasumisesta siinä, että henkilökunta on paikalla ympärivuorokautisesti. Palveluasumista voi olla esimerkiksi palvelutalo, jossa asukkaalla on oma huoneisto, ryhmäkoti tai pienkoti. Tehostettu palveluasuminen on pääosin ryhmäkoti asumista. Palveluasuminen eroaa laitoshoidosta siinä, että palveluasuminen perustuu vuokra- tai omistussuhteeseen. (Suomen Ympäristökeskus 2017, 47.)

Ikääntyneiden ympärivuorokautisen asumispalvelun yleisimpänä vaihtoehtona toimii tehostettu palveluasuminen. Kuntien lakisääteisenä velvoiteena on toteuttaa vanhuksille ja vammaisille henkilöille laadukasta ja turvallista asumispalvelua. Tehostetun palveluasumisen yksiköistä käytetään yleisesti myös nimityksiä hoiva- tai palvelukoti.

Palveluasumisella ja tehostetulla palveluasumisella tarkoitetaan asumisen järjestämistä palveluasunnoissa, joissa henkilön asumista tuetaan palvelutarpeeseen perustuvan hoito ja palvelusuunnitelman mukaisilla

palveluilla. Sosiaalihuoltolain (1301/2014,21§) mukaan palveluasuminen tarkoittaa muun muassa palveluasunnossa annettavaa tarpeen mukaista hoitoa ja huolenpitoa, ateria-, peseytymis-, siivous ja vaatehuotopalveluita.

Tehostettu palveluasuminen on tarkoin määriteltyä palvelua ja toimintaa ohjaa tiukka lainsäädäntö. Toimintaa ohjaavalla lainsäädännöllä tarkoitetaan esimerkiksi seuraavia lakeja ja asetuksia, joita palveluntuottaja on sitoutunut toiminnassaan noudattamaan: laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), sosiaalihuoltolaki (1301/2014), laki yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta (603/1996), kansanterveyslaki (66/1972), hallintolaki (710/1982), henkilötietolaki (523/1999), potilasvahinkolaki (585/1986), laki ikääntyneiden väestön toimintakyvyn tukemisesta ja iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012) ja laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009). (Kouvola kaupunki 2016; Kymijoen Hoiva 2016).

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012) on linjannut kotiin annettavat palvelut ensisijaisiksi iäkkään henkilön pitkäaikaishoidon ja huolenpidon toteuttamisen muodoksi. Ympäri vuorokautinen hoiva-asuminen on ajankohtaista silloin kun yksityiskotiin järjestettävät palvelut koetaan ja on todettu riittämättömiksi. Kyseessä on tällöin henkilö, joka ei fyysisen toimintakykynsä heikentymisen tai muiden syiden perusteella kykene selviytymään nykyisessä asumismuodossa turvallisesti. Palveluiden tarve arvioidaan laaja-alaisesti yhteistyössä asiakkaan ja asiakkaan lähiverkoston kanssa. (Kouvola kaupunki 2016.)

Kymijoen Hoivan suurin yksittäinen tehostetun palveluasumisen ostaja on Kouvola kaupunki. Kaupungin palveluohjaajan kautta tehdyn palvelutarpeen arvioinnin jälkeen asukas voi ohjautua Kymijoen Hoivalle ostopalvelusopimusasiakkaana tai palveluseteliasiakkaana. Kymijoen Hoiva toimii myös palvelusetelituottajana useimmissa Etelä-Suomen kunnassa. Palveluseteliasiakkuus toimii yli kuntarajojen. Palvelusetelin myöntää asukkaan kotikunta ja setelinarvo määräytyy asukkaan

ostajakunnan määrittämän kriteeristön mukaan. (Kouvolan kaupunki 2016).

Kaupungit kilpailuttavat palvelutuottajat ja solmivat heidän kanssaan määräaikaisen puitesopimuksen. Puitesopimus sisältää palvelutuottamisen reunaehdot, jotka jokaisen palvelutuottajan tulee täyttää tuottaakseen laadukasta asumispalvelua. Palvelujen valvojana toimii palvelun ostajakunta yhdessä aluehallintoviraston (AVI) ja Valviran kanssa. (Kouvolan kaupunki 2016).

5 ASIAKKUUS IKÄÄNTYNEIDEN PALVELUISSA

5.1 Asiakasymmärrys

Asiakas on henkilö, joka ostaa tuotteen tai palvelun sekä maksaa saadusta palvelusta tai tuotteesta sopimuksen mukaisen maksun. Maksu voi olla sovittu rahamäärä, tuote tai palvelu, riippuen asiakkaan kanssa tehdystä sopimuksesta. Sopimus tuo mukanaan asiakkuuden käsitteen ja näin syntyy palveluliiketoimintaa. Palveluliiketoiminnassa ihmisillä on tärkeä asema. Palvelukokemuksen toimiessa sujuvasti ja täyttäen sille sovitut raamit, syntyy arvokas palvelukokemus. (Arantola & Simonen 2009, 3-4, Bergström & Leppänen 2015, 150).

Tuulaniemen (2013, 74-82) mukaan asiakaskokemus voidaan jakaa kolmeen tasoon: toimintaan, tunteisiin ja merkityksiin. Toiminnan tasolla tarkoitetaan palvelun kykyä vastata toiminalliseen tarpeeseen, prosessien sujuvuutta, palvelun hahmotettavuutta, saavutettavuutta, käytännöllisyyttä ja tehokkuutta sekä monipuolisuutta. Tunnetasolla asiakkaalle syntyy välittömät tuntemukset ja henkilökohtaiset kokemukset palvelusta. Merkitystasolla syntyy mielikuva – ja merkitysulottuvuudet. Ahonen (2017, 50 -51) toteaa asiakkasymmärryksen syntyneen, kun asiakkaan tarpeet ymmärretään ilman, että asiakkaan tarvitsee niitä selittää. Palvelut vastaavat asiakkaan tarvetta ja antavat asiakkaalle todellista vastinetta. Palvelun tulee luoda lisäarvoa asiakkaan elämään.

Tuulanniemen (2013, 74) mukaan palveluissa keskeisintä on asiakkaan kokemus tarjottavasta palvelusta. Virtanen ym. (2011, 16-18) toteavat lisäksi, että asiakkaan toimiessa palvelujen käyttäjänä henkilökohtaisista tarpeista ja lähtökohdista käsin tulee sosiaali- ja terveyssektorin asiakasymmärryksen sisältää asiakkaan koko toimintaympäristön ja elämänhallinnan tarkastelun. Asiakasymmärryksen ollessa riittävän syvällisellä tasolla voidaan asiakkaan eri näkökulmat, kuten yksilöllisyys, lähiympäristö ja yhteiskunta huomioida laajemmassa kontekstissa. Tähän pyritään osaltaan vastaamaan valinnanvapauden lainsäädännöllä tulevassa sosiaali- ja terveydenhuollon rakenne uudistuksessa. Sosiaali- ja

terveydenhuollon rakenneuudistuksen tavoitteena on laadukkaat, saatavuudeltaan yhdenvertaiset palvelut asuinsijainnista riippumatta. Sekä tavoitteena on kaventaa hyvinvointi- ja terveyseroja ja hillitä sosiaali- ja terveydenhuollon kustannuksia. (Maakunta- sote – uudistus, 2018.)

Tuulanniemi (2013, 71-72) toteaa lisäksi asiakasymmärryksen tarkoittavan sitä, että yritys ymmärtää asiakkaan todellisuuden ja ympäristön jossa asiakas elää ja toimii. Yrityksen tulee tuntea asiakkaidensa motiivit, millaisiin arvoihin asiakkaiden valinnat perustuvat ja mitä odotuksia sekä tarpeita heillä on. Asiakasymmärrys tarkoittaa lisäksi asiakkaan arvonmuodotuksen ymmärtämistä: niitä elementtejä joista palvelun arvo muodostuu asiakkaalle. Näitä arvonmuodostumisen elementtejä Tuulanniemen mukaan ovat muun muassa: tarpeet, odotukset, tottumukset, tavat, arvot, muiden ihmisten mielipiteet, palvelun hinta ja ominaisuudet sekä muiden vastaavien palveluiden hinta.

Asiakkuutta koskevassa käsitelmäärittelyssä korostetaan palvelujen käyttäjien äänen merkitystä. Ydinajatuksena on, että palveluiden käyttäjillä tulee olla mahdollisuus osallistua tuotettujen palveluiden kehittämiseen, suunnitteluun ja toimeenpanoon. Virtanen ym. (2011) ovat tiivistäneet asiakaslähtöisyyden neljään ulottuvuuteen (KUVIO 1)



KUVIO 1. Asiakaslähtöisyyden rakennuspuut mukaillen (Virtanen ym. 2011, 19.)

Virtanen ym. (2011 16-18) sekä Tuulanniemi (2013, 74) jakavat ajatukset siitä, että asiakaslähtöisyys on toiminnan arvoperustaa. Ymmärrys asiakkaan tarpeista tarkoittaa asiakaslähtöisessä toiminnassa sitä, että toiminta organisoidaan asiakkaan lähtökohdista käsin. Asiakkaan tarpeiden ymmärrys edellyttää aina organisaatiolta asiakasymmärrystä. Asiakas tulee nähdä palveluissa aktiivisena toimijana, ei passiivisena toiminnan kohteena. Asiakas tasavertaisena kumpanina tarkoittaa, että asiakas tulisi nähdä yhdenvertaisena kumppanina oman elämänsä asiantuntijuuden kautta. Virtanen ym. (2011, 24) toteavat myös että, asiakaskokemus tunnistetaan liiketaloudessa yrityksen keskeiseksi menetystekijäksi. Liiketalousajattelussa huonosti hoidettu asiakaskohtaaminen johtaa suurella todennäköisyydellä asiakassuhteen päättymiseen.

Sosiaali- ja terveyssektorilla jokainen asiakas tulisi nähdä yksilönä hyvinvointivajeesta riippumatta. Palvelut tulisi pyrkiä järjestämään asiakkaan tarpeista lähtien mahdollisimman toimiviksi. Asiakaslähtöisyys vaatii organisaatiossa vastavuoroista vuoropuhelua asiakkaan ja palvelutarjoajan välillä. Asiakaslähtöinen toiminta organisaatiossa pitää sisällään määritteen asiakassuhteen jatkuvuudesta. Määrite on asiakkaan ja palvelun tarjoajan välisen yhteisymmärryksen edellytys. (Virtanen ym. 2011, 18.)

Suomalaista sosiaali- ja terveystaloutta on moitittu sirpaleiseksi ja kehittämistä kapea-alaiseksi. Keskeistä kehittämisessä on asiakkaan muuttuminen palveluiden kohteen sijaista palveluiden käyttäjäksi, aktiiviseksi ja yhdenvertaiseksi toimijaksi palvelua tarjoavan henkilön kanssa. Asiakaslähtöisten palvelumallien kehittäminen edellyttää asiakkaan aktiivista mukana oloa, olemassa olevista palveluista kerättyä asiakaspalautetta sekä asiakkaiden tarpeiden tunnistamista. (Storbacka & Lehtinen 2002, 19; Koivuniemi & Simonen 2011, 51-52; Virtanen ym. 2011, 36-37.)

5.2 Asiakaspalvelulla kilpailukykyä

Arantalo & Simosen (2009, 5) mukaan palveluliiketoiminnan kehittäminen edellyttää asiakaslähtöistä näkökulmaa, kykyä kehittää liiketoimintaa asiakasymmärryksen perusteella. Asiakasmarkkinoinnin menestys perustuu henkilöstön osaamiseen ja motivaatioon. Yrityksen olisikin panostettava yrityksen sisäiseen markkinoinnin kehittämiseen. Henkilöstön kyvykkyys ja asenteet nähdään olennaisena osana palveluliiketoiminnan kehittämistä. Osaava henkilöstö on keskeinen kilpailutekijä palveluita markkinoivassa yrityksessä ihmisten tuottaessa palvelut. Hyvän henkilöstön ja asiakaspalvelun kerrotaan olevan yrityksen kilpailukyvyn perusta. (Bergström & Leppänen, 2015, 153-154.)

Kilpailijoita paremmalla asiakaspalvelulla voi erottua markkinoilla. Asiakaspalvelu on toimintaa, jolla autetaan ja opastetaan asiakasta. Asiakaspalveluun vaikuttavat yrityksen monet sisäiset ja ulkoiset tekijät. Kokonaisvaltainen asiakaspalvelun kehittäminen vaatii palvelukonseptin huolellista suunnittelua ja testaamista. Palvelukonseptissa tulee määritellä, ketä palvellaan, kuinka paljon palvelua tarjotaan, millä tavoin palvellaan sekä miten palvelu tuottaa arvoa asiakkaille. Asiakaspalvelua suunnitellessa on otettava huomioon palveltavat asiakkaat, sekä omat resurssit. Kilpailukeinona käytettäessä tulisi tuntee myös kilpailijoiden tavat palvella asiakasta, sekä erottua kilpailijoista positiivisella tavalla. Asiakkaiden tulisi saada kokea saavansa tilanteeseen sopivaa ja heille arvokasta palvelua enemmän kuin vastaavasta palveluista kilpailijoilta. (Bergström & Leppänen, 2015, 153 – 172.)

Asiakaspalveluun vaikuttavat palveluympäristö, asiakaspalveluhenkilöstö ja yrityksen sisäinen asiakaspalvelu. Pohjan yrityksen ulkoiseen asiakaspalvelun muodostaa sisäinen asiakaspalvelu. Erilaiset palvelukanavat, teknologia, laitteet sekä järjestelyt ovat tärkeitä niin asiakaspalvelijalle kuin palveltaville asiakkaille. Palvelun laatua tulee seurata säännöllisesti. Yrityksen tulisikin antaa palvelulupaus mainonnassaan. Asiakasryhmiä palveltaessa tulee selvittää asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden odotukset palvelulle. Odotuksiin vaikuttavat

asiakkaiden aiemmat kokemukset palveluista. Palvelukokemuksia voidaan tuottaa parantamalla palvelun määrää, palvelun saatavuutta, palvelutapaa, sekä palveluympäristöä. (Bergström & Leppänen, 2015, 153 – 172.)

Osa laadukasta ja asiakaslähtöistä ikäihmisten hoitoa ja palvelua on ikääntyneen osallisuuden ja osallistumisen tukeminen oman hoidon ja palveluiden suunnittelussa. Hyvän hoidon ja palveluiden turvaaminen asiakaslähtöisesti edellyttää, että käytettävissä on tietoa siitä, mitä asiakkaat pitävät itse hyvänä ja tavoiteltavana (Voutilainen, Vaarama, Backman, Paasivaara, Eloniemi-Sulkava & Finne-Soveri 2002, 38-40). Annukka Klemola (2006) viittaa Mattianssonin ja Anderssonin (1997) toteamaan, että ikäihmiset kokevat elämänsä hoitokodeissa hyvin yksilöllisesti. Osa iäkkäistä sopeutuu elämäänsä hoitokodeissa kokien fyysistä mukavuutta sekä turvallisuutta (Klemola 2006, 30). Voutilainen ym. (2002, 38-40), toteavat lisäksi että, asiakas tulisi nähdä oman hoidon ja palvelun laadun suhteen palvelun ja hoidon kokijana, kontrolloijana, konsulttina sekä kehittäjänä. Asiakkaat arvioivat hoito- ja palvelutilanteita juuri oman kokemuksensa kautta.

Laadukkaan palvelun lähtökohtana ovat asiakkaan tarpeet. Laadukkaiden palveluiden on todettu ylläpitävän ja parantavan asiakkaiden toimintakykyä sekä lisänneen asiakkaan hyvinvointia ja siitä saatua terveyshyötyä. Tärkeänä laadun indikaattorina voidaan siis pitää asiakkaan kokemusta palvelusta saamastaan avusta, kohtelusta sekä kuulluksi tulemisen kokemuksesta. Hyvänlaatuinen palvelu vastaa asiakkaan palvelutarpeeseen oikea aikaisesti. Sosiaalisesti kestävä Suomi 2020:n (2011) mukaisesti palveluiden lähtökohdaksi tulee nostaa asiakaslähtöisyys. Palveluita tulisiikin kehittää kokonaisuuksina, jolloin palveluiden käyttäjät voisivat olla aktiivisesti mukana. (STM 2011.)

Asiakaslähtöisten toimintamallien kehitysprosessin tulee lähteä liikkeelle siitä, että lähdetään suunnittelemaan palveluita yhdessä asiakkaan kanssa. Syvällinen ymmärrys mahdollistaa palveluliiketoiminnan kehittämisen suuntaviivoja, joka luo yritykselle kilpailuetua. Kun keskiöön nostetaan asiakas ja suunnitellaan palvelua niille ihmisille, jotka tulevat

käyttämään palvelua minimoidaan samalla epäonnistumisen riski, koska palvelu on tuolloin suunniteltu asiakkaiden todellisten tarpeiden pohjalta. (Arantola & Simonen 2009,6; Tuulanniemi 2013, 73-74.)

5.3 Arki

Jokinen (2005, 10) mukaan arkeen ja arjen käsitteeseen voidaan liittää useita määritteitä ja sen vuoksi arjen määrittely onkin hyvin kirjavaa. Jokinen jakaa teoksessaan usean tutkijan mietteitä arjesta kuvaamalla arjen olevan itsestään selvää, mutta toisaalta sitä on hyvin vaikea käsitteellistää. Suomen kielen sanakirja määrittää arjen olevan muuta kuin juhla-aikaa. Arjen kuvataan olevan arkielämää, jokapäiväistä elämää - tavallista arkista todellisuutta. Arkea on kaikkialla, mutta kaikki ei ole arkea.

Jokinen (2005) jakaa arjen viiteen eri ulottuvuuteen; Hän kuvaa arkisuuden olevan toistoa, kodintuntua, tavanmukaista ja taipumusta vahvistaa totuttuja sukupuolitapoja sekä kykyä muokata ulkoisia pakkotahteja omilta tuntuviin rytmeihin. Arjen ulottuvuudet ovat Jokisen (2005) mukaan määritelmä hyvästä arjesta, johon kuuluvat rutiinit, kodintuntu, tavat sekä omalta tuntuva arjen rytmisyys. (Jokinen 2005, 7, 10-11,27, 158-159.)

Rajaniemi (2007, 31-34) toteaa artikkelissaan Jokisen (2005) määritelmän tuovan esille arjen merkityksellisyyden, turvallisuuden ja elämän ennustettavuuden sekä identiteetin jatkuvuuden näkökulman. Rajaniemi (2007) näkee nämä asiat erityisesti vanhustyössä keskeisinä. Rajaniemen mukaan työntekijöiden tulisi olla tietoisia ikääntyneiden yksilöllisistä rutiineista, toiveista ja niiden merkityksestä yksilön identiteettiin. Lisäksi Rajaniemi toteaa, että ikääntyneen hyvää arkea tulisi tarkastella monimuotoisuuden kautta. Rajaniemi on jakanut arjen kolmannen iän, neljännen iän ja viidennen iän arjen mukaisesti. Rajaniemen mukaan ikäihmiset eivät muodosta yhtenäistä ryhmää vaan erovat toisistaan jo elämäntilanteidensa osalta.

TAULUKOSSA 1. Tarkastellaan Rajaniemen (2007, 34) näkemystä mukaillen arkea hoiva-asumisen näkökulmasta.

| Kolmannen iän arki | Neljännän iän arki | Viidennen iän arki |
|---|---|--|
| Ei-kotikeskeinen arki | Kodin piiriin rajautuva arki | Arki laitoksessa |
| Toimintakykyinen vanhuus | Toimintakyvyn heikkeneminen | Vajavainen toimintakyky |
| Omaehtoisuus (vapaa-aika ja harrastukeskeinen arki) | Omaisten ja vanhustyöntekijöiden rooli korostuu (tuettu arki) | Omaisten ja vanhustyöntekijöiden rooli keskeinen (riippuvuus muista) |
| Markkinayhteiskunnan näkökulma korostuu | Kansalaisyhteiskunnan näkökulma korostuu | Hyvinvointivaltion näkökulma korostuu |
| Vanhustyössä ennalta ehkäisevät palvelut korostuvat | Vanhustyössä avopalvelut korostuvat | Vanhustyössä laitospalvelut korostuvat |

Hoiva-asumisen näkökulmasta tulee taulukkoa tarkastella neljännän ja viidennen iän määritteistä käsin. Hoiva-asuminen sisältää tuettua arkea, kuten myös riippuvuutta muista henkilöistä. Turvallisuuden näkökulma, jatkuvuuden ja elämän ennustettavuuden teemat taas vaihtelevat. Hoiva-asuminen sisältää omaehtoisesti rakennettua arkea, sekä ulkoapäin rakennettua, tarkoin määriteltyä arkea. (Rajaniemi 2007, 31-34.)

5.4 Yhteisöllisyys

Yksilöt tarvitsevat yhteisöjä kasvaakseen ja toteuttaakseen yksilöllisyyttään. Yhteisö koostuu ihmisryhmistä, jotka toimivat keskenään vuorovaikutuksessa ja heitä yhdistää jokin yhteinen päämäärä, tehtävä tai jokin muu määritelty tarkoitus. Rakennettaessa yhteisöä tulee huomioida ihmisen tarve liittyä toisiin ihmisiin ja olla osana yhteisöä. Yhteisön jäsenyys perustuu pääasiassa vapaaehtoisuuteen, mutta poikkeuksiakin on. (Jaakkola 2015, 27-29.)

Jaakkola (2015, 185-186) näkemyksen mukaan ihmisellä on tarve olla osa yhteisöä. Jaakkolan tutkimuksen mukaan ihminen tarvitsee toista ihmistä enemmän kuin aineellista tukea. Jaakkolan haastatteluun osallistuneet ikääntyneet pitivät tärkeänä, että yhteisössä jokainen yhteisön jäsen tuntisi olevansa hyväksytty ja arvostettu. Yhteiset kokemukset loivat merkityksellisyyttä sekä hyvinvointia ja lisäsi elämänhallinnan kokemusta.

Kymijoen Hoiva ry:n toiminta perustuu yhdessä laadittuihin arvoihin. Toimintaa ohjaavat arvot; **yhteisöllisyys**, **itsemääräämisoikeus**, **yksilöllisyys**, **turvallisuus** ja **omatoimisuus**. Yhteisöllisyys on Kymijoen Hoiva ry:n keskeinen arvo. Yhteisöllisyyden kerrotaan näyttäytyvän keskinäisenä luottamuksena ja tukena, aitona auttamisenhaluna, jokaisen huomioon ottamisena, ymmärtämyksenä, hyvinä käyttäytymistapoina ja yhteishenkenä. Yhteisöllisyys koskee kaikkia ihmisten välisiä suhteita; kanssakäymistä niin asukkaiden, omaisten kuin eri verkostojenkin kanssa, unohtamatta henkilökunnan keskinäisiä suhteita. (Kymijoen Hoiva ry 2017.)

5.5 Itsemääräämisoikeus

Laki potilaan asemasta ja oikeudesta (785/1992) sisältää potilaan hoitoon, kohteluun, itsemääräämisoikeuteen ja tiedonsaantioikeuteen liittyvät asiat. Lain perustana on, että terveydenhuollon palveluiden lähtökohtana on palveluiden tarvitsija ja käyttäjä.

Osallisuus ja vaikuttaminen oman elämän suunnitteluun ja toteuttamiseen on osa itsemääräämisoikeuden peruskäsitettä. Hoiva-asumisessa asukkaan hoidon ja arjen osallisuus sekä yksilöllisyys rakentuvat elämäkaari eli narratiiviseen ajatteluun. Tällä tarkoitetaan koko elämänkaarta huomioivaa hoidon suunnittelua. Ajattelumalli on vahva perusta itsemääräämisoikeuden toteuttamiseen. Tieto eletyn elämän tärkeistä asioista ja niiden huomioiminen päätöksenteossa vahvistaa ihmisen yksilöllistä itsemääräämisoikeuden tunnetta. (Järnström 2011, 48-51, Kotiranta, Niemi & Haaki 2011, 184.) Itsemääräämisoikeuden toteuttamiseksi on tärkeää muistisairaahan henkilön kohdalla kunnioittaa myös niitä oman elämän

toteuttamisen toiveita, joita hän on itse esittänyt terveenä ollessaan (Hallikainen, Mönkäre, Nukari & Forder 2014, 171).

Itsemääräisoikeuden toteuttamisessa asukas nähdään arvokkaana oman elämänsä asiantuntijana ja hänelle annetaan tilaa olla oman elämänsä asiantuntija. Itsemääräisoikeus on ihmisarvon ja yksilöllisyyden kunnioittamista. (Järnström 2011, 48, 50). Aukkaan alentunut kyky itsemääräisoikeuden käyttämiseen esimerkiksi muistisairauden vuoksi ei tulisi estää hänen osallisuuttaan tilanteissa, joissa hänen elämänsä tai arkeensa liittyviä päätöksiä tehdään, kuten hoito- ja palvelusuunnitelman teossa. (Vuori-Kemilä, Lindroos, Nevala & Virtanen 2005, 75-80).

Itsemääräisoikeus on yksi Kymijoen Hoivan toimintaa ohjaavista arvoista. Itsemääräisoikeuden kerrotaan tarkoittavan oikeutta päättää itseään koskevista asioista. Se ilmenee arjessa vaikuttamismahdollisuutena. Itsemääräisoikeus näyttäytyy mahdollisuutena ilmaista itseään, tulla kuulluksi itseään koskevissa asioissa kuten olla osallisena hoito- ja palvelusuunnitelman laadinnassa sekä, esimerkiksi mahdollisuudesta kieltäytyä tarjottavasta hoidosta. (Kymijoen Hoiva ry 2017.)

6 TOIMINTATUTKIMUS KEHITTÄMISMENETELMÄNÄ

Toimintatutkimuksen keskiössä on tutkimustehtävä. Tutkimuksen keskeisin elementti tutkimuskysymys tai – ongelma tulee muotoilla tarkasti. Tutkimuskysymyksen muotoilu on tutkimuksen tärkein vaihe, sen avulla tutkimus kohdentuu tarkasti rajattuun ja huolellisesti käsitteellistettyyn teemaan. Toimintatutkimuksessa tietolähteiden tarkoituksenmukainen valinta on myös tärkeä osa tutkimusta. Tieto halutaan ihmisiltä, joilla on käsiteltävästä aiheesta ja ilmiöstä kokemusta. (Heikkinen 2015, 209; Tuomi 2007, 97.)

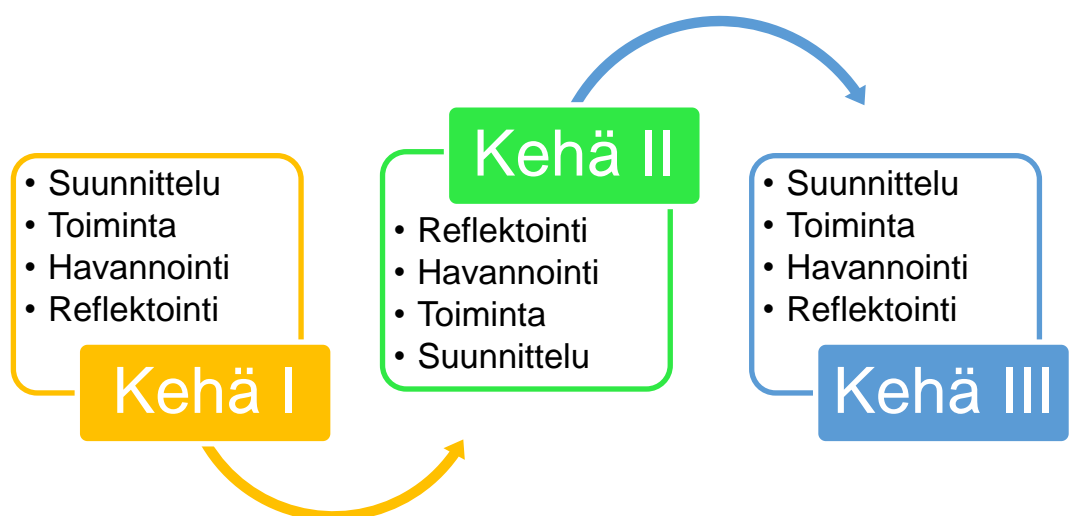
Heikkinen (2010) mukaan toimintatutkimus on esitelty eri metodioppaissa hiukan harhaanjohtavana. Heikkinen toteaa (2010), ettei toimintatutkimus ole varsinainen tutkimusmenetelmä vaan sitä pidetään pikemmin tutkimusstrategisena lähestymistapana. Toimintatutkimukselle tunnusomaista on toiminnan ja tutkimuksen samanaikaisuus sekä pyrkimys saavuttaa käytännöllistä ja lähes välitöntä hyötyä. Päämääränä ei ole pelkästään ilmiön tutkiminen, vaan ilmiön samanaikainen kehittäminen. Toimintatutkimus auttaa ihmistä tutkimaan todellisuutta, jolloin sitä on mahdollista muuttaa samanaikaisesti. (Heikkinen 2010, 214.)

Toimintatutkimuksen tiedonkeruumenetelmät eivät juuri eroa muista laadullisista tiedonkeruumenetelmistä. Menetelmät ja tiedonlähteet toimintatutkimuksessa riippuvat aina määritellystä ongelmasta. Tutkimusongelma tuleekin määritellä tarkasti ja oikein, jotta tarvittava tieto ja tietolähteet voidaan määritellä. Toimintatutkimuksen ja samalla laadullisen tutkimuksen tiedonkeruumenetelmiä ovat haastattelut, havainnointi, kirjalliset lähteet sekä kyselyt. (Kananen 2014, 77-78.)

Toikon ja Rantasen (2009, 91) mukaan toimintatutkimuksessa tutkijan rooli on vaihteleva. Tutkija voi toimia saman aikaisesti työyhteisössä kehittäjänä omassa työroolissaan, kehittäen näin työyhteisöään sekä omaa työtään. Tutkijan rooli on myös motivoiva. Tutkija pyrkii motivoimaan työyhteisön jäseniä kehittämään toimintaa sekä kannustamaan heitä muutostyöhön. Toimintatutkimuksessa on siis olennaista, että tutkimukseen kuuluu sekä

toiminta, että tutkimus, jolla tähdätään olemassa olevien käytäntöjen muuttamiseen tai vahvistamiseen. Toimintatutkimuksen päämääränä on saada aikaan muutoksia sosiaalisissa toiminnoissa ja samalla tutkia saatuja muutoksia. Olennaista toimintatutkimukselle on toimijoiden aktiivinen osallistuminen muutosprosessiin. Tutkittavien ja tutkijan perustana on hyvä yhteistyö. Toimintatutkimus tarjoaa välineitä ratkaista toiminnassa ilmeneviä ongelmia systemaattisesti, sekä suosia osallistavia menettelytapoja tutkia, suunnitella ja kehittää toimintaa, oppien ja muodostaen siitä teorioita. (Kuula 2006; Heikkinen, Huttunen & Moilanen 1999, 32-33.)

Toimintatutkimuksella pyritään reflektiivisyyteen. Reflektiivisyyden avulla pyritään parantamaan toimintaa. Toimintatutkimus havainnoidaan usein itsereflektiivisena kehänä, jossa suunniteltu toiminta, havainnointi, reflektointi ja uudelleen suunnittelu toistuu (KUVIO 2). Toimintatutkimus etenee näin sykleittäin. Toiminnan kehittyminen tapahtuu reflektiovaiheessa, jonka vuoksi vuorovaikutus ja toimijoiden aktiivinen osallistuminen prosessiin on tärkeää. Menetelmän käyttö vaatii pitkäjänteisyyttä. Tutkimustulokset ovat sidoksissa siihen, kuinka monta kehää prosessin aikana ehditään toteuttaa. (Kuula 2006; Toikko & Rantanen 2009, 66-67; Heikkinen ym. 1999, 25-37. Heikkinen 2015, 209-213).



KUVIO 2. Toimintatutkimuksen spiraalimainen eteneminen (mukaillen Heikkinen ym. 1999, 37.)

7 KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTUS

7.1 Kehittämishankkeen eteneminen ja aikataulu

Tämä kehittämishanke käynnistyi aiheen valinnalla marraskuussa 2016. Kehittämistyön tavoitte on uudistaa asiakaslähtöistä palveluprosessia luomalla Kymijoen Hoiva ry:lle toimintamalli jolla osallistetaan asiakkaat, asukkaat, palveluiden käyttäjät – yhdistyksen toiminnan kehittämiseen. Hankkeen myötä Kymijoen Hoiva ry:lla on aloittanut toimintansa omaisten toimintaryhmä sekä henkilöstöstä koostuva asiakkuustyöryhmä. Asiakkuustyöryhmä toimii hankkeen työryhmänä sekä vastaa toimintamallin toteutuksesta hankkeen valmistuttua. Kehittämishankkeen eteneminen on kuvattu (KUVIO 3) ja tarkemmin eriteltynä kehittämishankesuunnitelmassa (LIITE 1).



KUVIO 3. Kehittämishankkeen eteneminen

Kehittämishankkeen aiheen valinnan jälkeen perehdyttiin aiheeseen ja laadittiin kehittämishankesuunnitelma aikataulun (LIITE 1).

Hankesuunnitelma aikataulun esitettiin asiakkuustyöryhmälle ja johtoryhmälle marraskuun lopussa 2016. Tämä oli osa hankkeen pohdinta- ja organisointivaihetta. Tämän jälkeen toteutettiin kehittämishankkeen toinen vaihe, toteuttamisvaihe. Toteuttamisvaihe vastasi kehittämishankkeen tavoitetta ja tarkoitusta.

Kehittämishankkeen toteuttamisvaiheeseen kuuluivat alkukartoituksen työstäminen ja sen analysointi sekä toiminnallinen osuus, asiakasymmärryksen kouluttaminen palvelumuotoilun keinoja käyttäen asiakkuustyöryhmän jäsenille, omaistyöryhmän perustaminen sekä digityöryhmän osallisuuden pohdinta kehittämishankkeen kokonaisuudessa.

Alkukartoituksen yhteydessä selvitettiin ja tutustuttiin käytössä oleviin asiakasprosessien toimintaohjeisiin sekä asiakaspalvelua kuvaaviin mittareihin ja niiden tuloksiin, muun muassa *asiakastyytyväisyyskyselyyn* ja *työhyvinvointikyselyyn*. Kehittämishankeella pyrittiin käytännönläheiseen kehittämiseen, joten menetelmien käytön tarkoituksena ei ollut pelkän ilmiön kuvaaminen, vaan menetelmien käytöllä pyrittiin edesauttamaan asiakkuustyöryhmän jäsenien osaamista sekä asiakasymmärryksen lisääntymistä vuorovaikutuksen ja työryhmätyöskentelyn avulla.

Alkukartoituksen ja työtä ohjaavien kysymysten valinnan jälkeen pidettiin ensimmäinen asiakastyöryhmän tapaaminen. Tapaamisessa käytiin kehittämishankkeen tavoitteita ja tarkoitusta läpi sekä käsiteltiin tehostetun palveluasumisen nykytilaa ja tulevaisuuden haasteita ikääntyneiden palveluissa palveluntuottajan näkökulmasta, työn teoreettisen tietoperustan mukaisesti. Tämän jälkeen järjestettiin vielä kaksi asiakkuustyöryhmän tapaamista. Tapaamisissa käsiteltiin ja koulutettiin palvelumuotoilun keinoja käyttäen asiakasymmärrystä ja asiakaslähtöisyyttä. Jokaisen tapaamisen kerran jälkeen tehtiin yhteenveto tuotetusta materiaalista ja työstettiin materiaalin pohjalta seuraavan tapaamisen tavoitteet. Laadullisilla teemahaastattelulla tuotettiin kehittämisideoita ja -ehdotuksia toimintamallin tueksi. Asukashaastattelut

toteutettiin lokakuussa 2017 sekä maaliskuussa 2018. Teemahaastattelua käyttämällä saatiin kohdennettua tietoa asukkaiden kokemuksista, toiveista ja osallisuuden mahdollisuuksista. Lisäksi saatiin syvällisempää ymmärrystä kehittämisen osa-alueista ja tulevaisuuden odotuksista sekä haasteista. Asukashaastatteluiden, työryhmätapaamisten sekä tietoperustan pohjalta laadittu toimintamalli ehdotus esiteltiin asiakkuustyöryhmälle viidennessä työryhmätapaamisessa ja kolmelle haastatteluun osallistuneelle asukkaalle maaliskuussa 2018. Palautteiden pohjalta toimintamallia muokattiin ja valmis toimintamalli esitettiin asiakkuustyöryhmälle huhtikuussa 2018.

Toimintatutkimuksen spiraalimaisuus löydetään kehittämishankkeen toteuttamis – ja arviointi ja kirjoittamisvaiheesta. Toimintatutkimuksen kehän syklit toistuvat asiakkuustyöryhmän viidessä eri tapaamisissa ja asukashaastatteluissa muodostaen toimintatutkimuksellisen syklit (KUVIO 2).

Asiakkuustyöryhmän jäsenien ja asukkaiden osallisuus kehittämishankkeena tuotetun – toimintamallin syntymiseen oli osallistavaa. Toimintamallin pohjana käytettiin asukashaastatteluissa ja työryhmätapaamisissa esiin tulleita asioita, asukkaiden subjektiivisia kokemuksia, ideoita, toiveita ja ehdotuksia. Asiakkuustyöryhmän jäsenillä oli mahdollisuus kommentoida, antaa palautetta sekä esittää toiveita kehittämishankkeen edetessä. Asukkaiden palautetta ehdotetusta toimintasuunnitelmasta kerättiin vielä kolmen asukkaan haastattelulla. Asukkaiden palautteet toimintamallin toimivuudesta kerätään tulevaisuudessa asiakastytyväisyyskyselyä, asukas- ja yhteisökokouksia sekä toivekarttaa hyödyntämällä. Palautteiden pohjalta arvioidaan ja kehitetään mallia edelleen.

7.2 Asiakkuustyöryhmän tapaamiset

Tapaamiset aikataulutettiin kehittämishankesuunnitelman mukaisesti. Muutoksia suunnitelmaan jouduttiin tekemään äkillisten tapahtumien vuoksi. Tämä toi haastetta niin tapaamiskertojen sisällön suunnitteluun

kuin hankkeen etenemiseen. Kehittämishankkeen vetäjänä ja yhdistyksen toimenhaltijana jouduin muokkaamaan kehittämishankesuunnitelman aikataulua useaan kertaan ja tämä toi kehittämishankkeelle irrallisuuden tunteen. Kolmannen ja neljännen tapaamisen välille syntyi usean kuukauden tauko. Tuona aikana tehtiin asukashaastattelut.

Asiakkuustyöryhmän kanssa pidettiin kolme tapaamista, ennen haastatteluiden käynnistymistä. Tapaamisissa käytiin läpi hankkeen etenemisaikataulua, sekä koulutettiin asiakasymmäryksen peruselementtejä palvelumuotoilun keinoja käyttäen. Koulutuksesta syntyneet materiaalit tallentuivat osaksi työryhmän materiaaliapankkia. Koulutuksen pohjalta avattiin palvelupolkuna arjen yksittäisiä toimintoja, kuten kiinteistöhuollon työtilaus, verinäytteiden otto, Hyvinvointiasema Sarastuksen palveluohjaus, retki asukkaiden kanssa sekä kotiateria palvelu. Näiden jälkeen avattiin työstetyt palvelupolut service bluprintin eli palvelumallin laadinnan avulla.

Palvelumuotoilussa asiakaskokemus rakentuu palvelun kontaktipisteistä, palvelutuokioista, sekä palvelupoluista (Tuulaniemi 2013, 78-79). Palvelumuotoilulle tunnusomaisia prosesseja ovat iteraatio ja yhteissuunnittelu. Iteraatio eli toistuva suunnittelun prosessi perustuu suunnitteluratkaisujen toistuvaan kokeiluun, kehittämiseen ja tulosten arviointiin. Palvelumuotoilu antaa uuden lähestymistavan kokemuksen tuotteistamiselle ja palveluympäristön kehittämiselle. Yhteissuunnittelussa asiakas rakentaa yhdessä palveluntuottajan kanssa palvelukokemuksen, joka sopii asiakkaan toimintaympäristöön ja tarpeisiin. Palvelu muokkaantuu asiakkaan palvelukokemuksen myötä. (Miettinen 2011, 23-29.)

Palvelumuotoilu on siis yhteissuunnittelua, empatiaa ja osallistumista. Palvelumuotoilussa käyttäjät tuottavat tietoa, jota tulkinnan avulla voidaan käyttää palveluiden suunnittelussa. Palvelumuotoilussa yhdistyy kulttuurinen, sosiaalinen ja inhimillinen vuorovaikutus. Yhteissuunnittelussa asiakas, palveluiden käyttäjä osallistuu palvelun kehittämiseen yhdessä palveluntarjoajan kanssa. (Miettinen 2011, 21-29.)

Tässä kehittämistyössä asiakaskokemusta ja asiakaspalvelua tarkasteltiin palvelutuokiosta käsin. Palvelupolku (LIITE 2) pitää sisällään hoiva-asumisen arkeen sisältyvät palvelut joihin asukkaalla on mahdollisuus vaikuttaa. Service blueprintin eli palvelumallin (LIITE 3) laadinnan avulla kuvattiin palveluprosessia, joka kuvaa hoiva-asumisen koko palvelukokonaisuutta Kymijoen Hoiva ry:n tehostetussa palveluasumisessa.

Koivisto (2016) kuvaa palvelumallin laadinnan toimivan hyvänä työkaluna yksittäisen tukitoiminnon tai vaiheen avaamisessa osana asiakkaan palveluprosessia. Palvelutuotannossa Koiviston (2016) mukaan olisikin erityisen tärkeää, että kukin palvelun tuottamiseen osallistuva operatiivinen yksikkö laatisi yksityiskohtaisemman palvelumallin omasta palveluprosessin osasta. Näin voidaan tuottaa ylätason palvelumalli, jota täydentää yksityiskohtaiset osapalvelumallit. Palvelumallin hyöty näkyy palvelu toiminnallisella tasolla. Sen avulla voidaan innovoida, analysoida, kehittää ja viestiä sekä dokumentoida erinäisiä palveluprosesseja. Palvelumalli auttaa muodostamaan yhteisesti jaettavan ymmärryksen palvelusta ja näin edistää kommunikaatiota sekä dialogia eri toimijoiden välillä. Palvelumallin laatimisen etuna on myös, että se auttaa visuaalisesti hahmottamaan palvelun tuottamiseen tarvittavien toimintojen ajallisen järjestyksen, keskinäiset vaikutussuhteet, mahdolliset pullokaulat sekä palveluiden laadun muodostumiseen vaikuttavat tekijät. Koivisto (2016) toteaa palvelumallin käytön eduksi sen, että se on suhteellisen helppo ja nopea laatia.

Ensimmäinen tapaaminen

Ensimmäinen asiakkuustyöryhmän tapaaminen pidettiin 23.11.2016. Tapaamiseen kutsuttiin laatu- ja arvotyöryhmän vastuujäsenet sekä pyydetettiin osallistujia Kymijoen Hoivan eri toiminnoista; ravintopalveluista, kiinteistöhuollosta, hoiva-asumisen yksiköistä, hyvinvointiasemalta, kuntoutuksesta ja siivouspalveluista. Kutsu työryhmään osallistumisesta lähetettiin koko henkilöstölle sähköpostitse 12.10.2016. Osallistujia ilmoittautui yhdistyksen kaikista toiminnoista,

lukuunottomatta siivouspalvelua, josta ei edustajaa tullut. Työryhmä koostui 12 jäsenestä. Ensimmäisen tapaamisen tavoitteena oli käydä Asiakkuustyöryhmän tavoitteita ja tarkoitusta läpi sekä käydä toimintaa ohjaavia aineistoja läpi. Ennakkotehtäväksi annettiin tutustua ”*Hyvillä käytännöillä laadukasta palvelua*” – Kymijoen Hoiva ry:n laatukäsikirjaan, *Arvo*-käsikirjaan sekä Kouvolan kaupungin; *Hoiva-asumisen / tehostetun palveluasumisen palvelukuvaukseen*. Aikaa ensimmäiseen tapaamiseen oli varattu 1,5 tuntia.

Tapaamisen aluksi käytiin läpi Kymijoen Hoivan nykytilaa ja tulevaisuuden odotuksia sekä haasteita palvelutuottajan näkökulmasta. Luentoaineisto oli koottu ennakkotehtävien aineistosta, sekä tämän työn tietoperustasta. Aihe herätti paljon keskustelua. Keskustelua herätti muun muassa se, että tehostetun palveluasumisen paikkoja pyritään tavoitteiden mukaisesti vähentämään ja vastaavasti kotihoidon palveluja vahvistamaan. Myös kiristynyt kilpailutilanne ja uusien isojen yksityisten toimijoiden tulo markkinoille herätti keskustelua. Keskustelussa nousi huoli yhdistyksen asemoitumisesta kilpailukentällä sekä keskusteltiin palvelun laadun merkityksellisyydestä ja siitä, mitä asukas samassaan palvelussa arvostaa.

Toinen tapaaminen

Toinen tapaamiskerta pidettiin 7.2.2017. Tapaamisen tavoitteena oli kouluttaa asiakasymmärrystä. Luentopohja laadittiin hyödyntämällä *Palvelumuotoilu – innovoi, suunnittele ja kehitä palvelusi uudelle tasolle* -luentosarjaa sekä samanaikaisesti käynnissä ollutta *Palvelumuotoilun* kurssia, Lahden ammattikorkeakoulussa.

Asiakasymmärrys toimii palvelumuotoilun avaintekijänä. Perinteisestä tutkimuksesta palvelumuotoilu poikkeaa sillä, että palvelumuotoilussa keskitytään ihmisten vuorovaikutukseen palveluiden kontakti- ja rajapinnoilla. Asiakasymmärryksellä voidaan saada yksilöityä tietoa ja ymmärrystä asiakasnäkökulmaan. Ymmärryksen kautta voimme selvittää,

mikä palveluissa tuottaa haastetta tai on ongelmallista. (Reason, Lovlie & Brand Flu 2015, 164.)

Tapaamisen aluksi pidettiin lyhyt alustus menneestä ja nykytilasta sekä avattiin tapaamisen tavoite ja tarkoitus. Tämän jälkeen pidettiin luento asiakasymmärryksestä ja palvelumuotoilun menetelmistä. Luento laadittiin asiakasymmärryksen, asiakasarvon ja asiakaslähtöisyyden merkityksestä ja peilattiin aineisto kehittämishankkeen tavoitteeseen ja tarkoitukseen. Palvelupolun ja palvelumallin laadintaa käytiin läpi esimerkein.

Tapaamisen aluksi työryhmän jäsenet jaettiin kahden – kolmen hengenryhmiin ja ohjattiin iltapäivän tehtävään. Tehtävän tavoitteena oli haastaa työryhmän jäsenet ymmärtämään, kuinka haastavaa ja ongelmallista on olettaa ”asukkaan puolesta”. Asiaa lähestyttiin esimerkillä. Esimerkkinä käytettiin erään henkilön kuvaa. Kuvan henkilöstä oli laadittu erilaisia kysymyksiä hänen elämästään – perustiedoista harrastuksiin ja palveluihin, joita esimerkki henkilö käyttää.

Työryhmälle asetettu tavoite saavutettiin. Tehtävä herätti keskustelua asiakasymmärryksestä ja asiakkaskokemuksesta. Tehtävän myötä heräsi kehitettäviä osa-alueita niin yksilöllisestä toiminnasta kuin yhteisön toiminnasta.

Tapaamisen päätteeksi ryhmille jaettiin tehtävä, joka työstettiin seuraavalle tapaamiskerralle. Tehtäväksi jaettiin palvelupolun työstäminen jostain itse valitsemasta arjen palvelutuokiosta. Ryhmäjaossa pyrittiin siihen, että ryhmissä oli tasaisesti yhdistyksen eritoimintojen edustajia. Tällä pyrittiin siihen, että valittu palvelutuokio ja sen avaaminen herättää keskustelua ja yhteistä pohdintaa. Lisäksi pyrittiin siihen, että yhdistyksen eri toiminnat tulevat tutuksi myös niille jäsenille, jotka eivät ole kyseisen toiminnan asiantuntijoita. Palvelupolku yksittäisestä palvelutuokiosta toimi palvelumallin laadinnan pohjana. Työn tarkoituksen oli herättää ymmärrystä palvelun kokonaisuudesta ja siihen vaikuttavista tekijöistä. Myös niistä, jotka eivät näy asiakkaalle suoraan. Palvelumallin laadinnalla pyrittiin siihen, että henkilöstö ymmärtää palvelukokonaisuuden lisäksi

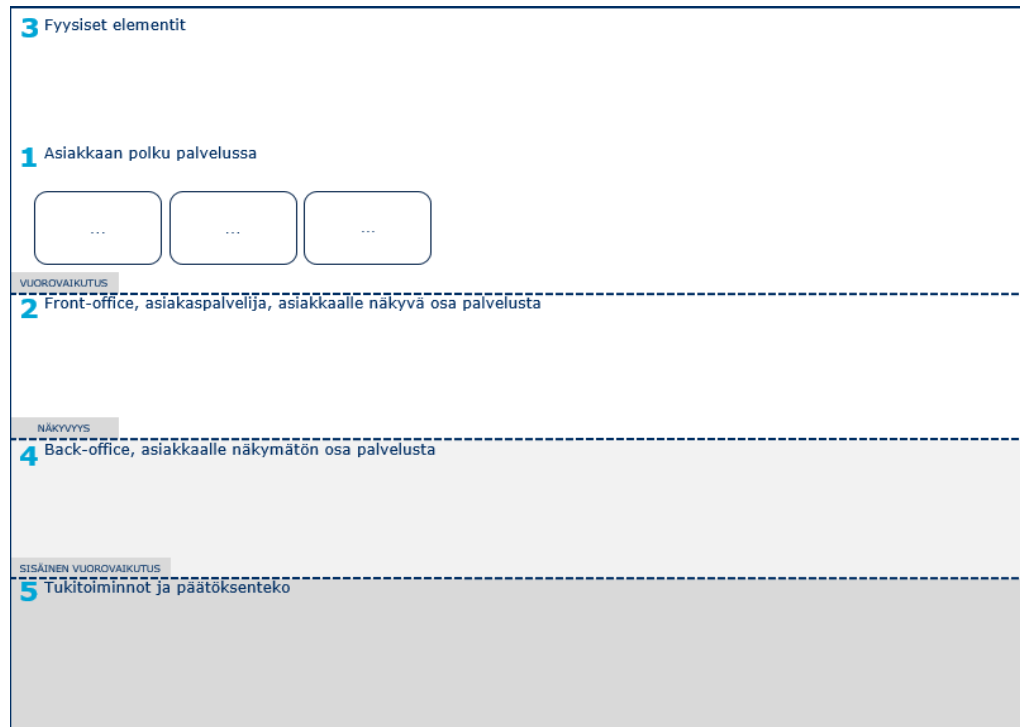
yksittäisen palvelun monimuotoisuutta. Aikaa palvelutuokion valitsemiseen annettiin kaksi viikkoa ja palvelupolun työstämiseen kaksi kuukautta johtuen vuosiloma-ajanjaksosta.

Kolmas tapaaminen

Ennen kolmatta tapaamista työryhmälle lähetettiin sähköposti (21.3.2017) jossa palattiin ensimmäisessä ja toisessa tapaamisessa syntyneisiin materiaaleihin. Lisäksi avattiin ja muistutettiin ryhmätehtävien ohjeita. Ryhmä jaoista muistutettiin, sekä pyydettiin ryhmiä vielä ilmoittamaan valitut palvelutuokiot. Näin varmistettiin, että ryhmät saivat tarvittaessa ohjausta tehtävän teossa.

Kolmas tapaaminen pidettiin 2.5.2017. Aikaa tapaamiselle varattiin kolme tuntia. Tapaamisen aluksi pidettiin lyhyt alustus iltapäivän aiheeseen, sekä käytiin läpi iltapäivän aikataulu. Alustuksen jälkeen ryhmät esittelivät tuottamansa palvelupolut valitsemistaan palvelutuokioista, jotkut ryhmät olivat avanneet poluksi kaksi erilaista palvelutuokioita. Ryhmät olivat pyrkineet huomioimaan tehtävänannossa molempien ryhmän jäsenen asiantuntijuuden. Ryhmätöiden lopuksi käytiin yhdessä läpi ryhmän koostaman oppimisprosessin palaute.

Palvelupolkujen läpikäynnin jälkeen työryhmän jäsenet jaettiin omiin ryhmiinsä. Aikaisemmin työstetystä palvelupolusta laadittiin palvelumalli. Palvelupolun avaamisessa palvelumalliksi hyödynnettiin Innokylän mallipohjaa (KUVA 2).



KUVA 2. Service-blueprint, palvelumalli 2017, Innokylä

Palvelumallin laadintaan varattiin aikaa 1,5 tuntia. Palvelumallin laadinnan jälkeen jokainen ryhmä esitteli oman tuotoksen ja työstämisen aikana heränneet kehittämis ehdotukset ja kysymykset. Palautteista ja kehittämisideoista tehtiin yhteenveto osaksi kehittämishanke materiaaleja. Kehittämishankeesta syntyneitä materiaaleja käytettiin yhdistyksen muussa kehittämistyössä.

Tapaamisen lopuksi käytiin läpi tulevaa aikataulua ja sitä, kuinka kehittämishankkeen näkökulmasta edetään. Käytiin läpi hankkeen vaikutuksia muihin käynnissä oleviin työryhmiin. Kehittämishankkeen tarkoituksena on, että asiakkuustyöryhmä toimii toimintamallin valmistuttua arvioivana ja ohjaavana työryhmänä, kun toimintamalli jalkautetaan hoiva-asumisen yksiköihin.

Neljäs tapaaminen

Neljäs tapaamiskerta pidettiin alkuperäisen suunnitelman mukaisesti 7.3.2018. Kutsu ja lyhyt alustus tulevasta tapaamisesta ja tavoitteista lähetettiin työryhmälle sähköpostitse 27.2.2018. Tapaamisen aluksi

pidettiin lyhyt alustus siitä, mitä on aikaisemmillä tapaamiskerroilla tehty ja työstetty, sekä kerrottiin nykytilasta.

Tämän jälkeen työryhmälle esiteltiin asiakashaasteluista nousseet huomiot sekä pidettiin lyhyt luento arjesta ja arjen käsitteistä – ”*Mitä arki on?*”. Tämän jälkeen työryhmälle jaettiin kirjoitusvälineet. Heitä pyydettiin kirjoittamaan itsenäisesti haastatteluista nousseet ajatukset. Lisäksi työryhmän jäseniä pyydettiin kirjaamaan ylös ne ajatukset, jotka he nostaisivat toimintamallin kehittämistarpeiksi sekä kuinka tarpeisiin tulisi heidän mukaan vastata. Mahdollista oli kirjata myös toimenpide ideoita. Työryhmän jäseniä pyydettiin pohtimaan kehittämiskohteeksi nostettuja asioita yhdistyksen arvojen kautta. Nämä tuotokset kerättiin tilaisuuden lopuksi pois osaksi kehittämishankkeen aineistoa. Ajatuksia ei käyty työryhmässä läpi vaan nostetut ajatukset käsiteltiin pienryhmissä.

Päivän päätteeksi työryhmän jäsenet jaettiin kahteen neljän hengen ryhmään. Jaossa pyrittiin siihen, että pienryhmän jäsenet koostuivat tasaisesti yhdistyksen eri toiminnoista. Tämän jälkeen heille annettiin tehtäväksi pohtia kehittämisen osa-alueisiin ideoita toimenpiteistä. Pohtia kehittämiskohteesta syntyvät hyödyt; miten hyöty näyttäytyy asukkaalle ja organisaatiotasolle sekä työntekijälle itselleen. Tehtävän tarkoituksena oli huomioida mahdolliset esteet toiminnalle sekä ehdottaa työryhmille laadittujen tehtäväkuvausten mukaisesti kyseisestä toiminnasta vastaavat työryhmät ja henkilöt. Toimintamallista oli laadittu esimerkkipohja, joka oli jaettu toimintamallin mukaisiin sarakkeisiin **Kehittämiskohde**, **Hyödyt**, **Esteet**, **Toimenpiteet**, **Vastuut** sekä **Aikataulu** ja **Seuranta**. Ryhmät jakautuivat työstämään nostamiaan asioita toimintamallin pohjalle.

Ryhmätyöskentely aloitettiin keskustelulla, jossa jokainen ryhmäläinen kertoi haastattelutuloksista nousseet ajatukset. Tämän jälkeen ryhmän jäsenet valitsivat mielestään tärkeät kehittämiskohteet toimintamallin pohjalle. Ryhmätyöskentelyn jälkeen käytiin keskustellen läpi molempien pienryhmien nostot ja ajatukset. Pienryhmätyöstä nostettiin toimintamalliin kaksi erillistä uutta toimintatapaa, jota lähdettiin edelleen kehittämään.

Työryhmätapaamisen lopuksi kerrottiin hankeen etenemisestä kohti seuraavaa työryhmän tapaamista. Seuraavassa työvaiheessa puhtaaksi kirjoitettiin työryhmäläisten nostamat asiat toimintamallin pohjalle toimenpiteineen. Puhtaaksikirjoitettu toimintamalli esiteltiin tämän jälkeen kolmelle asukkaalle. Asukkaiden kanssa oli sovittu tapaamisesta haastattelun ensimmäisessä vaiheessa. Asukashaastatteluiden jälkeen tehtiin tarvittavat lisäykset toimintamallipohjalle. Toimintamallin aikataulut ja seuranta sovittiin päätettäväksi viidennessä tapaamisessa, johon tehtiin yhteenveto neljännen tapaamisen aineistosta.

Viides tapaaminen

Asiakkuustyöryhmän tavoitteena oli luoda toimintamalli. Tuoda kehitettävät osa-alueet esille, sekä ohjata vastuualueityöryhmiä ja tehostetun palveluasumisen yksiköitä toimintamallin mukaiseen tarkoitukseen. Viides tapaamiskerta pidettiin tavoitteen mukaisesti 4.4.2018.

Ennen viidennettä tapaamiskertaa yhdistyksen intraan työstettiin asiakkuustyöryhmälle oma kansio, johon oli koottu edeltäviltä tapaamiskerroilta syntyneet materiaalit ja esitykset. Viidennessä tapaamiskerran tavoitteen mukaisesti työstettiin toimintamalli (LIITE 8) Toimintamallin kokonaisuutta käytiin läpi sekä hienosäädettiin toimintamallin sisältä nostettuja toimenpiteiden toivekartta ja asukaskokous toimintaohjeita. Toimenpiteiden käynnistämiseksi luotiin aikataulut ja seuranta.

Tapaamiskerran aluksi käytiin läpi toimintamallin sisältö. Alustuksen jälkeen työryhmä jaettiin kahteen pienryhmään joissa SWOT- analyysia käyttäen analysoitiin valittujen toimenpiteitä. Lisäksi valittujen toimenpiteiden toteutusta pohdittiin haastatteluista nostettujen kysymysten kautta.

Toivekarttaa työstänyt ryhmä edelleen kehitti toivekarttapohjaa (LIITE 1/9). Toivekartan osiota yhdistettiin kokonaisuuksiksi ja kokonaisuuksien rinnalle työstettiin käsitettä avaavia apukysymyksiä (LIITE 2/9)

Kysymysten tarkoituksena on tukea ja ohjata henkilöstöä toivekartan täytössä. Apukysymysten avulla pyritään selvittämään asukkaan tottumuksia ja toiveita kyseiseen arjen osa-alueeseen liittyen.

Apukysymysten pohja laadittiin niin, että se mahdollistaa myös tarkentavat kysymykset toivekartaa laadittaessa. Tarkoituksena on saada selville asukkaan toiveita, tahtoa ja tottumuksia arkeen liittyen ja näin lisätä arkeen vaikuttamisen mahdollisuutta. Toivekartta soveltuu myös koko yksikön toiveiden kartottamiseen ja yhteenvedon pohjaksi.

Asukaskokous mallia pohtinut ja työstänyt ryhmä päätyi jakamaan asukaskokoukset kahteen ryhmään. **Yhteisökokous** joka kokoontuisi neljä kertaa vuodessa sekä **kotikokous**, joka on yksikön sisäinen asukkaiden välinen kokous. Kotikokous kutsutaan koolle kuukausittain. Kotikokouksessa käsitellään yksikön sisäisiä asialistan mukaisia asioita, asukkaiden arjessa esiin tulleita kehittämiskohteita, toiveita ja odotuksia. Kotikokousten ja toivekarttaa hyödyntäen laaditaan yhteisökokoukseen asialista, jossa huomioidaan myös läheisten osallisuus.

Toteutus

- Yksiköt sopivat keskenään millä aikavälillä palaverit pidetään.
- Huomioidaan työvuorosuunnittelussa, erityisesti yhteisöpalaverit.
- Vastuualuetyöryhmien edustajat ovat palavereissa mukana, palaveriteeman mukaisesti.
- Aiheet kerätään ennen palaveria. Henkilöstö miettii osaltaan palaverin teemoja.
- Kokouskutsun yhteydessä tiedota millainen kokous on kyseessä.
- Asukaskokouksiin asialistat. Asialistapohja on yhteinen.
- Asukaskokouksista laaditaan muistiot, jotka ovat yksikössä julkisesti nähtävissä
- Tiedottaminen, yhteistyö SoMe-kanavia hyödyntäen
- Yksiköiden väliset Skype-kokoukset tulevaisuutta

Toimintamallin yhdeksi toimenpiteeksi laadittu uusi asukaskokous käytäntö (liite10) määriteltiin kolmivaiheiseksi: ennen kokousta, kokous ja

kokouksen jälkeen. Työryhmässä pidettiin tärkeänä, että asukaskokoukseen voidaan valmistautua riittävän hyvin ja osallistaa asukkaat tulevan kokouksen sisältöön. Kokousaiheet kerätään asukkailta esityslistaa varten ja tämä antaa asukkaille tarkoituksen mukaisen vaikuttamismahdollisuuden kokouksen sisältöön. Osallistumista kokoukseen pyritään vahvistamaan antamalla asukkaille hyvissä ajoin tulevan kokouksen kokouskutsu. Esityslistaa noudattamalla vahvistetaan haluttujen asioiden läpikäyntiä ja päätöksen tekoa. Seuraavan kokouksen ajankohdan sopiminen kokouksen päätteeksi on olennaista. Kokouksen jälkeen muistio tulee kirjoittaa sellaiseen muotoon, että se on kaikkien asukkaiden ja läheisten vapaasti luettavissa. Muistion avulla voidaan palata kokouksessa päätettyihin ja käsiteltyihin asioihin.

Viidennen tapaamisen lopuksi luotiin aikataulut toimintamallin sekä asukaskokousten, että toivekartan laadintaan. Lisäksi tapaamisessa sovittiin työryhmän roolista toimintamallin jalkauttamisessa. Työryhmän jäsenet vievät toimintamalliin kirjatut toimenpiteet tiedoksi yksiköidensä henkilöstöpalavereihin. Yksiköiden henkilöstöpalavereissa sovitaan yksikkökohtaiset aikataulut toimenpiteiden aloituksesta.

Asiakuustyöryhmän jäsenet valvovat ja arvioivat toimenpiteiden toteutumista. Seuraava asiakuustyöryhmän tapaaminen sovittiin pidettäväksi toiminnan aloituksen ja arvioinnin jälkeen syksyllä 2018.

7.3 Asukashaastattelut

Toimintatutkimuksen tiedonkeruumenetelmänä käytetään laadullista tutkimusta. Toimintatutkimuksen, kuten myös laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimuksen yhtenä tiedonkeruumenetelmänä on haastattelu. Haastattelu voidaan jakaa teemahaastatteluun, avoimeen haastatteluun sekä kyselyihin. Haastattelumuodon valinta perustuu tutkijan määrittämään strukturoinnin asteeseen. (Kananen 2014, 79.)

Kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen lähtökohtana on kuvata todellista elämää. Pyrkimyksenä on kuvata ilmiötä mahdollisimman

kokonaisvaltaisesti huomioiden kuitenkin todellisuuden moninaisuus. Laadullisen tutkimuksen tarkoituksena ei ole todeta jo olemassa olevia väittämiä vaan pyrkiä paljastamaan ja löytämään tosiasioita. Tutkimuksen tarkoituksena on ymmärtää kohdetta ja ilmiötä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2009, 161.)

Kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa aineiston määrää ei ole määritelty. Haastatteluja voi olla yksi tai useampia. Vaikka haastatteluiden määrä olisi pieni, voi niistä kertyä suuri määrä litteroitua materiaalia. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa ei haeta keskimääräisiä yhteyksiä tai tilastollista tietoa, joten aineiston määrä ei määritä kerätyn aineiston kokoa. Perusteellisella tutkimuksella voidaan kuitenkin selvittää, mikä tutkittavassa ilmiössä on usein toistuvaa ja merkityksellistä. Ilmiön pitäessään sisällä useita yksiköitä, otetaan haastateltavia mukaan niin paljon, että vastaukset alkavat toistaa itseään – saturoituvat. Tämä edellyttää aineistonkeruun – ja analyysivaiheen jatkuvaa vuorovaikutusta. (Hirsjärvi ym. 2009, 180-182; Kananen 2015, 146.)

Toteutettaessa laadullista tiedonkeruumenetelmää voi tutkimusaineistoa kerätä monella tavalla. Ihmisen tuottama materiaali kertoo niistä laaduista, joita ihmiset ovat eläessään kokeneet. Tutkimusaineistoksi valitaan usein laadullisessa tutkimuksessa ihmisten kokemukset puheenmuodossa, jolloin tutkimusaineisto kerätään haastatteluin. (Vilkkä 2015, 122.) Tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä kerättiin tietoa teemahaastattelulla.

Haastattelut voidaan tehdä strukturoituna kyselynä tiukan kaavan mukaisesti tai vapaammin avoimena haastatteluna. Tässä kehittämistyössä haastattelut tehtiin avoimena haastatteluna ja havainnoimalla haastattelutilanteita. Tällä pyrittiin saamaan syvällisempää tietoa haastateltavan elämästä ja arjesta sekä löytää näin todellisia arjen toiminnan motiiveja palveluiden käyttäjänä ja kuluttajana. (Tuulanniemi 2013, 147-148.)

Teemahaastattelussa keskustelu kohdentuu tiettyihin, ennalta päätettyihin aihepiireihin eli teemoihin. Teemojen muoto ja järjestys voivat vaihdella,

mutta teemat ovat samat kaikilla haastateltavilla. Yksityiskohtaisten kysymysten sijaan keskustelu etenee tiettyjen keskeisten teemojen varassa. Teemoilla pyritään vangitsemaan ilmiö mahdollisimman hyvin. Tämä edellyttää tutkijalta tutkittavan kohteen tuntemusta. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 47-48; Eskola & Suoranta 2014, 86; Kananen 2015, 149-151; Jokinen 2015, 93.)

Haastatteluiden teemat muodostettiin kehittämishankkeen alkukartoituksessa nousseen kehittämiskohteen ympärille. Näistä osatekijöiksi nostettiin tarkasteluun asiakasymmärrys, asiakaskokemus, saadun palvelun arvostus, odotukset palvelulle ja arki. Nämä löytyvät asiakashaastattelu rungosta (LIITE 5).

Haastatteluista saatua aineisto käytettiin asiakkuustyöryhmän tapaamisten sekä toimintamallin kehittämisen pohjana. Tässä kehittämishankeessa haastateltiin yhdeksää vapaaehtoista asukasta Kymijoen Hoiva ry:n eri yksiköistä sekä haettiin palautetta kehitetystä toimintamalli ehdotuksesta haastatteleamalla uudestaan kolmea asukasta. Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluna lokakuussa 2017 ja maaliskuussa 2018. Haastatellut asukkaat olivat asuneet yksiköissä 1-10 vuotta. Haastattelut tallennettiin digitaalisesti: tallennettua aineistoa kertyi yhteensä noin seitsemän tuntia. Tallennettu aineisto litteroitiin tekstimuotoon heti haastatteluiden valmistuttua. Haastattelu ajankohdat sovittiin hyvissä ajoin ennen haastattelun toteuttamista. Lupa haastattelun tallennukseen varmistettiin vielä suullisesti haastattelun aluksi. Haastattelun aluksi käytiin uudestaan läpi saatekirjeen (LIITE 7), jossa kerrottiin hankkeen tarkoitus ja tavoite. Haastattelut toteutettiin asukkaiden omissa kodeissa. Näin pyrittiin varmistamaan häiriötön haastattelutilanne.

7.4 Havainnointi

Havainnoinnilla pyritään ymmärtämään ilmiötä. Havainnointimuodon valinta riippuu tutkittavasta ilmiöstä, sekä aineistonkeruun ja havainnoinnin kohteena olevan henkilön käyttäytymisestä havainnointitilanteessa. Havainnointi menetelmän edellytyksenä on havainnointitavan valinta,

havainnointiajanjako ja havainnointipäiväkirjan käyttäminen dokumentointiin. Havainnoinnin muotoja ovat piilohavainnointi, suora havainnointi ja osallistava havainnointi. Havainnointi voidaan toteuttaa teknisenä havainnointina (videotallenteet, internet) tai face-to-face, sekä online - havainnointina verkon välityksellä. (Kananen 2015, 78-79.)

Laadullisessa tutkimuksessa tutkimuksen keskeinen tutkimusväline on itse tutkija. Tutkimushavainnoin kerrotaan olevan luotettava silloin, kun se kuvaa tutkimuskohdetta juuri sellaisena kuin se on. Luotettavuutta tulisikin arvioida koko tutkimusprosessin ajan. (Jokinen 2015, 94.)

Tässä kehittämistutkimussa käytettiin strukturoimatonta yleisluontoista havainnointia. Yleisluontoista havainnointia voidaan käyttää silloin kun ei tiedetä, mihin kohteessa pitäisi erityisesti kiinnittää huomiota (Kananen 2015, 79). Havainnointi jaksot sisältyivät haastatteluihin. Havainnoinnilta halutut ilmiöt perustuvat nimettyihin teemoihin: asiakasymmärryksen elementit, asiakaskokemus, saadun palvelun arvostus ja odotukset palvelulle. Tapaamisista pidettiin havainnointipäiväkirjaa. Havainnoinnin tavoitteena oli tukea haastatteluista saatua aineistoa havainnoimalla eleiden, ilmeiden ja puheen painotuksen kautta yksittäisen asian ja kokemuksen tärkeyttä asukkaan näkökulmasta.

8 AINEISTON ANALYSOINTI

Tämän toimintatukimuksen kerätty aineisto oli laadullista. Laadullista aineistoa voidaan analysoida useilla eri menetelmillä. Laadulliselle aineistolle on ominaista, että se muutetaan tekstimuotoon. Aineisto voi olla äänitteitä, kuvia ja videoita. Laajat aineistot vaativat yhdenmukaistamista ja tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että äänitteet ja videot puretaan tekstimuotoon eli litteroindaan. Kanasen (2015, 160-161) mukaan teemahaastattelu aineisto tulisi purkaa eli kirjoittaa auki mahdollisimman sanatarkasti. On kuitenkin tutkijan ratkaistavissa, mitä hän aineistosta litteroi.

Litteroin eli puhtaaksikirjoitin tekstiksi tallennetun haastatteluaineiston mahdollisimman pian haastatteluiden jälkeen. Haastavaksi osoittautuikin varsin pian se, että olin tehnyt usean haastattelun saman päivän aikana, jonka vuoksi puhtaaksikirjoittamisen vaihe osoittautui työlääksi ja vei aikaa enemmän kuin olin aikataulullisesti suunnitellut. Olin kuitenkin jo suunnitelmavaiheessa päättänyt, että sanasta sanaan litteroinnille ei tässä työssä ole tarvetta, koska samanaikaisesti havainnoitiin haastattelutilanteita. Lisäksi haastattelutilanteissa syntyneet tauot ja puheissa käytetyt henkilökohtaiset täytesanat, eivät anna tähän tutkimukseen lisäarvoa. Tämä päätös osaltaan auttoi tässä työvaiheessa. Kananen (2015, 160-161) toteaaakin, että litteroinnissa voidaan erottaa tarkkuuden suhteen eri tasoja. Voidaan huomioida puheen lisäksi eleet ja äänenpainot taukoineen, jolloin pyritään mahdollisimman autenttiseen tallennukseen ja kuvaukseen. Usein kuitenkin riittää niin sanottu ”karkea taso”, joka kuvaa asiasisällön tiivistetetyssä muodossa, jossa ei ole tuotu esille vastaajan koko ilmaisua. Sanatarkkaa ilmaisua voidaan taas käyttää tarvittaessa sitaattina selaisenaan raportissa.

Yhden noin 45 minuutin haastattelun purkamiseen kului aikaa arviolta noin kuusi tuntia ja haastatteluita suoritin ensimmäisen päivän aikana neljä. Litteroitua aineistoa kertyi yhteensä ensimmäisessä haastatteluvaiheessa noin 64 sivua ja toisessa vaiheessa 42 sivua (fontti 12, riviväli 1,5). Lisäksi

pidin haastatteluiden rinnalla havainnointipäiväkirjaa, jonka merkintöjä vertasin puhtaaksikirjoitettuun tekstiin.

Hirsjärvi ym. (2009, 225) suosittelevat perehtymään aineistoon lukemalla aineisto useamman kerran läpi, jolloin luotettavan analyysin tekeminen on mahdollista. Näin myös tein. Tämä auttoi nostamaan aineistosta ydin ilmiöt, mikä helpotti analyysin työstöä. Tämän jälkeen luokittelin aineiston asiasisältöihin haastattelurungon mukaisesti ja tiivistin aineiston sisällön vastaavilla ilmaisuilla. Aineistosta paljastui rakenteita, jotka kuvasivat tutkittavaa ilmiötä. Eskola ja Suoranta (2014, 179) toteavatkin, että haastattelurunko voi toimia sellaisenaan analyysin jäsentämiseen.

Laadullisessa sisällönanalyysissä etsitään aineistoista yhteisiä nimittäjiä, joista muodostetaan teemoja. Teemoista voidaan poimia ne kehittämiskohteet, joihin kehittämistyössä tartutaan (Tuurnas 2018). Tässä kehittämistyössä toimintamalliin nimettiin kehittämiskohteiksi **yhteisöllisyyden tukeminen** ja **toiveet näkyväksi**.

Litteroidusta tekstistä etsin teema-alueisiin soveltuvat tekstinäytteet ja jaoin ne kyseisen teeman alle. Tätä ennen ”koodasin” värejä käyttäen litteroidut tekstit tunnistamisen helpottamiseksi. Kerättyä aineistoa peilasin teoriasta johdettuihin käsitteisiin. Sanatarkkojen lausuntojen poimimisen jälkeen muodostin näistä rakenteita oman tulkinnan kautta. Rakenteet eli ilmiöön vaikuttavat muuttujat; **yhteisöllisyyden kokemukset**, **yksilöllisyys**, **asiakasymmärrys** ja **asiakaspalvelukokemus** ja **toimintakyky**. Rakenteet nimetään, jolloin ilmiö alkaa hahmottua ja tutkijan ymmärrys ilmiöstä kasvaa (Kananen 2015, 88-89; Hirsjärvi ym. 2009, 225.)

Tässä kehittämishankeessa syntyi aineistoa asukashaastatteluiden, havainnoinin ja työryhmätapaamisten sekä organisaation käytössä olevien kyselyiden pohjalta. Käytettävät analyysimenetelmät tässä kehittämishankeessa oli teemoittelu, tyypittely, koodaus ja sisällönerittely. Henkilöstön osalta analysoitiin asiakaslähtöisen toimintamallin vaikuttavuutta ja ymmärrystä työryhmätapaamisista kertyneistä

koulutusmateriaaleista ja havainnointi aineistoista sekä kehittämiskohteista tehdystä SWOT-analyysistä. Aineistoa syntyi runsaasti. Aineiston elämänläheisyys teki analyysivaiheesta mielenkiintoisen ja toisaalta hyvin haastavan. (Hirsjärvi ym. 2009, 225.)

Lyhenne SWOT tulee sanoista Strengths (vahvuudet), Weaknesses (heikkoudet), Opportunities (mahdollisuudet) ja Threats (uhat). Analyysi jaetaan sisäisiin ja ulkoisiin tekijöihin. Vahvuudet ja heikkoudet ovat sisäisiä tekijöitä. Mahdollisuudet ja uhat ovat taas ulkoisia tekijöitä. SWOT-analyysin tarkoituksena oli tunnistaa kehittämiskohteiden vaikutukset yritykseen niin sisäisten kun ulkoisten tekijöiden kautta. Analyysia voidaan käyttää laajasti eri asioiden arvioinnissa. Johtopäätösten tekeminen helpottuu, jolloin voidaan niiden pohjalta suunnitella toimenpide-ehdotuksia ja ennakoida mahdollisia haasteita. SWOT-analyysiä käyttämällä voidaan lisäksi syventää kartoituksen antamia tuloksia. Onnistunut analyysi edellyttää yrityksen ja sen toimintaympäristön tuntemusta sekä kehittämisen osa-alueen tarkastelua mahdollisimman monipuolisesti. (pk-yritysten johtamis- ja kehittämistyökalupakki, 2018.)

Toivekartta SWOT-analyysi

Toivekartan (LIITE 6) sisäisenä vahvuutena nousee asukkaan kokonaisvaltainen huomioiminen. Toivekartan avulla asukkaan toiveet ja mielipiteet myös toiveiden ja näkemysten vaihtumiseen voidaan reagoida käyttämällä toivekarttaa säännöllisesti, hoito- ja palvelusuunnitelmien sekä RAI-arviointien yhteydessä. Toisaalta asukkaiden kuntoisuus ja kommunikoinnin vajeet voidaan nähdä olevan este toivekartan käytölle. Myös toiveet, joita ei ole realistista toteuttaa tai toiveeseen liittyvät ulkopuoliset tekijät voivat aiheuttaa pettymyksiä. Tämä vaatii henkilöstöltä toimintaympäristön ja asukkaan verkoston tuntemusta, jotta perustelut asukkaille ovat toiveiden toteuttamisen suhteen realistisia.

Organisaatio tasolla henkilöstöresurssien kohdentaminen suunnitelman mukaisesti vaatii joustavuutta ja osin myös rahallista panostusta. Myös henkilökunnan oman työn organisoinnilla ja käytössä olevalla

työvuoroautonomialla voidaan osin mahdollistaa asukkaan toiveet, esimerkiksi kodin ulkopuolisia retkiä suunnitellessa.

Ulkoisina mahdollisuuksina pidetään läheisten osallisuutta, eri verkostojen hyödyntämistä, kuten vapaaehtoistoimintaa tai paikallisia kouluja. Myös ammattikoulujen kanssa tehtävää yhteistyötä tulisi vahvistaa ja hyödyntää. Uhkana koettiin läheisten odotukset ja toisaalta vastustus sekä osallisuus olla osana kehitettävää toimintaa.

Asukaskokous – SWOT analyysi

Asukaskokous SWOT- analyysissa (LIITE 7) nähdään vahvuutena asukkaiden osallisuus, yhteisöllisyys, yhteisö ja vuorovaikutuksen tukeminen asukkaiden ja läheisten välillä, sekä asukkaiden mahdollisuus vaikuttaa oman arjen sisältöön ja yksikön sisäisiin kehitettäviin toimintoihin. Jo olemassa olevien työryhmien hyödyntäminen nähdään erityisenä vahvuutena. Myös organisaation eri toimintojen asiantuntijuus tulee näkyväksi. Asiantuntija luentoja ja osallistumista eri ajankohtaisiin teemoihin perustuen otetaan asukaskokousten toistuvaksi asialista aiheeksi.

Sisäisenä haasteena keskusteluun nousi asukkaiden kommunikoinnin vajeet ja se, kuinka niihin voidaan vastata, niin että jokainen tulisi kuulluksi. Asiakkuustyöryhmä päätyi hyödyntämään kommunikaatio työryhmän asiantuntijuutta kommunikaatio apuvälineiden ja - menetelmien käytössä. Asukaskokouksiin osallistuminen vaatii henkilöstön sitoutumista kokousten mahdollistamiseen. Valtaosa asukkaista tarvitsee apua niin liikkumisen kuin kommunikoinnin osalta. Keskustelua herätti myös se, että onko asukaskokousten päätökset realistisia arjessa toteuttaa. Kuinka yksilöllisyys huomioidaan osaksi yhteisön näkemystä ja kuinka ennakoitaisiin mahdolliset päätöksistä syntyneet pettymykset.

Asukaskokouksen SWOT-analyysissä (LIITE 7) nähdään organisaation ulkoisena mahdollisuutena näkyvyyden ja asukkaiden osallisuuden lisääntyminen. Kymijoen Hoiva ry:llä on ulkoisen markkinoinnin välineenä käytössä Facebook-sivusto, sekä alkuvuodesta 2018 käynnistynyt blogi,

jonka tavoitteena on kertoa yhdistyksen arjesta, tuoda näkyvyyttä sekä mahdollistaa läheisten ja yhteistyöverkostojen tiedottaminen ja osallisuus yhdistyksen toimintaan.

Ulkoisena uhkana nähdään tarttuva negatiivisuus arjen kehittämisessä, pessimistisyys toiminnan sujuvuudesta, läheisten osallistuminen yhteisöpalavereihin sekä yksiköiden sijainnista johtuviin välimatkoihin. Tulevaisuudessa pyritään hyödyntämään teknologiaa tässä haasteessa. Tämä vaatii toteutuakseen organisaatiolta pientä investointia tarvittaviin laitteisiin. Digi-työryhmän asiantuntijuutta tulee tässä mallissa hyödyntää.

SWOT-analyysi on hyvä työväline arvioidessa kehittämiskohteiden mahdollisia haasteita. Analyysi tuo näkyväksi osa-alueet joihin tulee erityisesti kiinnittää huomiota, sekä mahdollistaa niin sisäisten kun ulkoisten positiivisten asioiden vahvistamisen. Analyysin pohjalta voi luoda toimenpide-ehdotuksia, kuten asiakkuustyöryhmän pienryhmätyössä tehtiin.

9 TULOKSET

9.1 Asukashaastatteluiden aineisto

Tässä työssä haastateltiin yhdeksää asukasta, jotka asuivat Kymijoen Hoiva ry:n tehostetun palveluasumisen yksiköissä. Haastatellut asukkaat ovat asuneet tehostetun palveluasumisen yksiköissä 1-10 vuoteen. Asukashaastatteluiden aineistoa tarkastelin kehittämistyötä ohjaavien käsitteiden arki, tehostettu palveluasuminen, asiakaskokemus ja asiakasymmärryksen kautta. Käsitteitä avasin kehittämishankeelle laadittujen ohjaavien kysymyksiä hyödyntäen.

Arki

Asukashaastatteluiden aluksi käytiin läpi käsitettä arki, asukkaan näkökulmasta. Kehittämistyön tarkoituksena on arjen kokemusten ja toiminnan kehittäminen asukaslähtöiseksi, luomalla toimintamalli asukkaan arkeen. Eräät haastateltavat kuvasivat arkea seuraavasti:

”Arki on viikonpäivät.. Arki on elämää..sitä eletään aina vaan eteenpäin..ettei jäädä jumiin mihinkään...yritetään aina mennä eteenpäin on asiat sitten huonosti tai hyvin..”

”Se on työntekoa..”

”Se on joka päiväinen elämä..”

Arki on siis monivivahteista ja se tulisi aina nähdä subjektiivisena kokemuksena. Erityisesti silloin kun pyritään selvittämään arjen vaikuttavuuden kokemuksia. Arkea on kokonaisuudessaan vaikea määritellä. Arkea pidetään toistuvana, rytmittäisenä tapahtumana. Arki näyttää määrittävän työn ja perheen ympärille myös ikääntyneiden kuvauksissa.

”...ennen se oli sellaista perheen aikaa..päivät oltiin mettätöissä tai muissa töissa...”

”... se on.. se on, perheen juhla-aikaa..”

Millaista on ikääntyneen arki tehostetussa palveluasumisessa?

Lähes poikkeuksetta tehostettu palveluasuminen käsitteenä koettiin vieraaksi. Haastatteluiden edetessä huomasin, että käsite tehostettu palveluasuminen ja tehostetun palveluasumisen arki oli helpompi ymmärtää hoivakotina ja hoivakodin arkena. Haastatteluiden edetessä käytettiin haastattelutilanteissa tehostetun palveluasumisen sijaan hoivakoti käsitettä.

Hoivakodin palvelua ja hoivakodin arkea lähdettiin avamaan palvelukokemuksen ympärille. Mitä palvelu on ja millaista sen tulisi hoivakodissa olla. Hoivakodin arki sisälsi palvelua, jonka kuvattiin olevan tehostettua. *Tehostettu* usean haastateltavan ajatuksissa tarkoitti määritettä siitä, kuinka kauan ja kuinka paljon kukin apua arjessa tarvitsee. Lisäksi kuvattiin palvelun olevan, apua kodin askareissa, kuten pyykinpesussa ja ruokahuollossa. *Hoiva* palvelukokemuksena sisältävät haastateltavien mukaan lääkärin palvelut sekä hoitajien ja sairaanhoitajien läsnäolon ja ”tempu”, joita hoitohenkilöstö tekee, kuten verikokeiden otot ja lääkehuollon. *Palvelu* sanana toi mukanaan myös maksullisuuden näkökulman. Haastateltavat kokivat olevansa oikeutettuja kaikkeen mahdolliseen apuun ja palveluun, jota hoivakodissa tarjotaan, jopa huomioimatta kuntouttavan työotteen näkökulmaa. Haastateltavat olivat hyvin tietoisia tehostetun palveluasumisen hinnakkuudesta, jonka vuoksi he eivät aina haluaisi tehdä asioita, mihin kykenisivät, vaan odottavat, että heitä palvellaan.

Haastatteleman asukkaat kuvasivat hoivakodin arjen olevan hyvin rutiininomaista. Hoivakodin arki esiintyi rytmittäisenä toistuvana toimintojen sarjana. Arki koostui mietteissä arjen perustoiminnoista ja niiden mahdollistamisesta. Jokaisessa haastattelussa nousi toiveena perustoimintojen sujumisen tärkeys, päivittäisen avun ja palvelun merkitys, yhteisöllisyyden kokemukset ja niiden tukeminen.

”..vanhal on tuo vessareissukin.. on vaan aika iso asia jo..”

”sovitellen sitä päivän rytmiä.. mihin ja missä vaiheessa pitää käyä vessassa..ja milloin taas syödään.. milloin hoitajat ehtivät tulla auttamaan..”

Myös ruokailutilanteisiin ja ruuan koostumukseen toivottiin pystyttävän vaikuttamaan.

”..ruoka on niin hyvää.. ja sitä on paljon ja aina saa lisää”

”.. ne ruokaviikot oli hyvä keksintö..tuttuja ja vanhoja makuja..”

Toisaalta taas kommentoitiin ruuan samankaltaisuutta, sekä mausteiden määrää ja kotiruuan puutetta. Toivottiin, että asukkailta itseltään kysyttäisiin mitä haluttaisiin heille tarjottavan tai, jopa yhdessä tehtävän.

”..vanha kunnon läskisöössä olis hyvää ja perunamuussi”

”..leivotaan, leivotaan yhdessä.. niin me ollaan tehtykin, mutt useemmin..”

Millaiset tekijät vaikuttavat arkeen?

Odotuksia ja toiveita arjen vaikuttavuudesta nousi avun kutsumisen ja päivittäisen rytmin säilyvyyteen vaikuttavista tekijöistä, kuten kuinka ja missä ajassa vastataan avun pyyntöihin. Eräs haastateltava toi esille, että päivä rytmittyy hyvin pitkälle wc-toimintojen ympärillä sekä tarjottujen aterioiden ympärillä. Piristystä päiviin toi rytmiä ja rutiinia rikkova toiminta, kuten erinäiset musiikkiesitykset tai hoitajan pysähtyminen kuuntelemaan ja keskustelemaan hoivakodin ulkopuolisista asioista.

”Arki täällä on hyvin pitkälle suunniteltua, siinä vain yrittää mukana tulla ja mennä.. olis kyllä kiva jos kysyttäisiin mitä toimintaa me halutaan..haitarinsoitto olis kiva ja tanssiakin välillä..”

”ite mie täs kelaan ja teen tässä kaikenlaisia liikkeitä..yrittänyt pyörittää päätä.. silleen saan ajan menemään..täs tuolis..”

”..pitkält päivät menee televisioo katsoes..”

”..elokuvat olis kivat – katsotaa yhes, ehkä kantiinista vois siihen jonkun naukunkin ostaa..”

Lisäksi haastateltavat, kuten myös asiakkuustyöryhmän jäsenet toivat esille, että hoivakodin arjessa tarvittaisiin enemmän vapaaehtoistoimintaa, jotta yksilöllisyys arjen elävöittämisessä mahdollistuisi myös talon ulkopuolisiin menoihin. Eräs haastateltava kuvasi arjen olevan yhtä juhlaa, jos pääsisi käymään välillä jossain.

”no arki on täs näin semmosta, et niin.. Se on yhtä juhlaa kun pääsee käymään jossain välillä.. tää on nyt tavallaan yhtä loikoiluu ja syömist ja loikoiluu ja syömist...ja niin ei sen kummempaa”

Osa haastatelluista toi esiin yhteisöllisyyden merkityksen. Toiveissa nousi hoitajien osallisuus yhteisöllisyyden tukemiseen. Toivottiin yhteisiä ruokailuhetkiä yhdessä henkilöstön kanssa, keskustelukumppania ja läheisten osallisuuden tukemista, sekä ymmärrystä asukkaiden erillaisuuteen. Koettiin että asukkaiden kuntoisuuden vaihtelut toivat haasteita asukkaiden keskinäiseen vuorovaikutukseen ja toivottiin hoitajien toimivan tässä ikään kuin ”linkkinä” tutustumiselle.

”..olis tuttui joiden kanssa puhua, mut tää on aivan vieras paikka minulle.. niin en mie tunne täältä ketään..jos ne hoitajat auttaisivat..”

Osa haastatelluista toivoivat saavansa seurata yhdessä oloa ja keskustelua osallistumatta itse sen suuremmin keskusteluun tai toimintoihin.

Yksilöllisyyden huomioimisen merkitys korostui toiveissa. Toisaalta tämä kertoo myös nykyisestä tilanteesta, jossa hoitajia on vain se määrä, joka palvelun tuottamisessa vaaditaan. Yksilölliset erot palveluiden tarpeesta on hyvin erilaiset. Hoitohenkilöstön ajan kuvattiin ”sulavan” perushoitotyöhön ja aikaa yhteisöllisyyden tukemiseen kerrottiin olevan

rajallisesti. Toisaalta haastatteluissa ilmeni kuitenkin viestiä hoitohenkilöstön toimistoajasta, jossa kerrottiin menevän paljon aikaa ja toistuvasti. Eräs haastateltu kuvasikin seuraava:

”...päivät menee pitkälti istuessa.. seuraan kun hoitajat menevät toimistoon ja tulevat pois.. saattavat istua siellä pitkäänkin”

”Tarvittaisiin paljon enemmän käsiä..”

Toimistotyön ja kirjallisten töiden lisääntyminen näkyy selkeästi myös suorassa asiakastyössä. Erityisesti silloin kun päivittäiseen kirjaamiseen vaadittavat päätteet eivät ole liikuteltavissa. Tämä näkyy varmasti myös hoivakodin asukkaiden arjessa ja erityisesti silloin kun kirjalliset työt tehdään suljettujen ovien takana toimistojen ollessa kuitenkin asukkaisiin nähden keskeisellä paikalla.

Millainen on ikääntyneen hyvä arki?

Ystävien ja tuttavien sekä läheisten käynnit ja yhteydenotot ovat erityisen merkityksellisiä. Toistuvia käytäntöjä toivotaan ja arjen elävöittämistä läheiset huomioon ottaen on erityisen merkityksellistä. Useat haastatteltavat toivat tämän yksiselitteisesti esille – herkistyen. Toisaalta haastateltavat puhuivat myös nyky yhteiskunnan vaatimuksista ja työelämän haasteista, minkä seurauksena haastateltavat kokivat läheisten voimavarojen olevan vähäiset päivittäisiin vierailuihin, vaikka lähellä asuisivatkin. Toisaalta asuinsijainti nousi merkitykselliseksi ja vapaus valita mihin hoivakotiin muutto mahdollistuisi. Toivottiin asuinpaikkaa läheltä läheisiä ja ystäviä, jolloin heidän vierailunsa mahdollistuisi ilman liikkumisen ongelmia. Eräs haastateltu kuvasi hoivakodin paikka haun olleen vaikeaa. Hän kuvasi hakuprosessia pitkäksi ja vaikeaksi ymmärtää. Lisäksi hän toi haastattelussa esille voimattomuuden tunteita siihen, ettei enää muuta mahdollisuutta ollut, kuin muuttaa ympärivuorokautisen hoivan yksikköön ja ”*tyytyä kohtaloon*”. Haastateltu piti kuitenkin erityisen tärkeänä sitä mahdollisuutta, että saisi itse valita itselleen mieleisen yksikön, vaikka vähän enemmän joutuisikin tästä toiveestaan maksamaan.

"mie sanoin, ett tee kaikk'es, ett mie pääsen sinne lähemmäs.. ett nää pääsee ja sit jos joku haluu tulla kattomaan niin on lyhempi matka, niin se on helpompi.. se on tärkeää ett kaverit tulee käymään sun muuta, se on minulle paljon.."

Oman haasteen arkeen tuo myös se, että hoivakodin luonteeseen sisältyy, asukkaiden ajoittain nopeakin vaihtuvuus. Keskustelukumppanin löytäminen vaatii aina oman aikansa, etenkin jos yksikkö on suuri. Haastateltavat olivat asuneet yksiköissä hyvin eri aikoja. Tämä näkyi haastatteluissa kokemusten ja toiveiden painotuksessa. Osa haastatteluista kuvasi elävänsä vielä *"tutustumisen ja perehtymisen aikaa"*. Ja osa haastatteluista toi taas esille *"monotonisuuden"* päivittäisten rutiinien *"yksitoikkoisuuden"* tunteet – *"eletään ruokailusta toiseen"*.

Oman tilan omistus, *"johon voi tarvittaessa paeta"* sekä tilojen kodinomaisuudella kuvattiin olevan erityinen merkitys osana hoivakodin arkea. Osa haastatteluista kuvasi sen olevan *"henkireikä"* hyväksyä se tosiasia, ettei enää pärjää ilman muiden apua. Myös ympäristöllä on suuri merkitys, erityisesti luonnon läheisyydestä. Asuntojen ikkunoista avautuvat luonnon näkymät; erilaista luonnonkasvustoa ja puustoa. Lisäksi valtaosalla haastatteluista oli asunnoissaan oma parveke, jonka he saivat sisustaa mieleisekseen.

"Tääl on hyvä asuu, tääl on metsää. Mulla on myös kukkia parvekkeella ja talvella laitetaan valot.."

Haastateltavat kuvasivat asuinpaikkaansa kodiksi. Koti haastateltavien mukaan rakentuu hoivakodissa omista tavaroista, vaatteista, huonekaluista sekä siitä, että saa itse vaikuttaa asuinpaikkansa sisustukseen. *"Tarvittavat apuvälineetkin on naamioitu sisustukseen"*, kuvasi eräs haastateltava. Kodin tuntua tuo myös se, että saa liikkua vapaasti. Hoivakodissa ei ole vierailuaikoja. Kauempaa tulevat läheiset voivat yöpyä yksikössä.

Eräät haastateltavat kokivat saavansa vaikuttaa hyvin arkeensa. Vaikuttavuus ilmeni muun muassa siinä, haluaako nousta vuoteesta ylös

muiden seuraan vai haluaako viettää niin sanotun ”yökkäripäivän”, kuten eräs haastateltava totesi. Myös se, että saa itse vaikuttaa pukeutumiseen koettiin merkityksellisenä.

”Siihen, et mie saan sit tehdä, mitä mie haluan.. et tää on kerta tavallaan mun koti..et jos mie jotain sanon.. sanon et nyt mie en tänään.. tänään en tee yhtään mitään ’naurahtaa’ .. sit mie en tee.. en nous ylös, enkä muuta.. mie vaan makaan ja katon telkkarii..niin tota, tai sit haluan kaiken aikaa jotain toimintaa..”

”..minust on tosi kiva, kun tääl saa pitää omii vaatteit...ett se on niin kun.. se tuop heti sen kodinomaisuuden..kun on omat vaatteet ja tavarat täällä.. ja sit jos sie haluat olla yökkärissä kokopäivän, niin sit sie olet..’naurua’..”

Yksilöllisyyden huomioiminen hoivakodissa on erityisen tärkeää. On tilanteita, joissa hoitohenkilöstön on otettava niin sanotusti ”ohjekset”, jotta päivittäiset toiminnot tulee suoritettua asukkaan voimavarat huomioiden. On myös asukkaita, joiden itsemäärämisoikeuden rajaa koetellaan lääkityksen ja päivittäisten pesujen osalta. Itsemäärämisoikeuden rajat näkyvät myös asukasturvallisuuden vaalimisessa. Hoivakodin ovet ovat lukittuja, sekä tilat valvottuja turvahälytysjärjestelmän kautta. Toisille haastatelluille tämä toi ahdistuksen kokemuksia, mutta toisaalta turvallisuuden tunteita.

”..kyl mie saan aina apua, kun painan nappulaa”

”..en pääse ulos aina kun haluan..tarvitaan aina hoitaja auttamaan ja avamaan ovet..”

”..asunnon ovetkin pitää lukita, ettei kukaan ymmärtämätön mee sinne..ja sitt täytyy taas odottaa hoitajaa joka avaa oven...jos haluan mennä kattoo vaikka televisiota tai jotain..”

Toisaalta, vaikka haastateltavat kokivat saavansa hyvin vaikuttaa omaan arkeensa hoivakodissa, toivat he esille myös hoitohenkilöstön ja asukkaiden välisen vuorovaikutuksen haasteen. Kerrottiin

väärinymmärryksiä nousevan, sekä koettiin, ettei asukkaita aina kuunnella, vaan todetaan ”*mikä heille on parhaaksi*” eli, päätetään puolesta. Jotkut haastateltavat totesivat tyytyneensä tähän. Osa haastateltavista taas toivoi tähän muutosta. Pyydettiin kuuntelemaan ja keskustelemaan heidän omista toiveistaan ja ajatuksistaan. Puhuttiin hoivakodin yhteisistä pelisäännöistä, johon jokaisella olisi mahdollisuus vaikuttaa niiltä osin, kuin voimavaroiltaan pystyisi. Lähes jokaisesta haastattelusta nousi esille wc-tarpeeseen vastaaminen. Koettiin ettei heitä kuunnella tai uskota. Puhutaan, että olet juuri käynyt tai pyydetään odottamaan. ”Odottaa” sanana nosti usealla haastateltavalla ärtymyksen tunteita ja herätti voimakasta keskustelua haastattelutilanteissa. Haastateltavien mukaan tarpeeseen ei tule vastata ”Odota, tulen kuin ehdin” vaan haastateltavien mukaan tulisi kertoa milloin pyydetty apu annetaan.

Asiakaskohtaaminen on iso osa palvelukokemuksen tunnetta ja siihen voi osaltaan vaikuttaa asiakasymmäryksellä. Palvelutilanteessa asiakkailta ei oikeastaan voi peittää mitään. Kohtaamisessa eleet ja ilmeet paljastavat paljon. Haastateltavat kuvasivat asiakaskohtaamisia ja toivat esille vuorovaikutuksen merkityksen, sekä millä mielellä henkilöstö heitä kulloinkin kohtasi. Haastateltavat olivat kiinnostuneita ja tarkailivat keitä heidän huoneistoonsa tuli ja millä mielellä he sinne tulivat. Tämä saattoi rajoittaa haastateltavien esitettäviä avunpyyntöjä tai toisaalta myös lisätä pyyntöjen tarvetta.

Tarpeita on erillaisia ja tämä tulisi huomioida määriteltäessä tietynlaista vaikuttavuuden ehdottomuutta. Iäkkäiden haastateltavien osalta nousi selkeästi perustoimintoihin liittyvät tarpeet, kuten pukeutuminen, ruokailu ja peseytymiseen sekä wc-toimintoihin liittyvät toiminnot. Sosiaaliset suhteet, yhteisöllisyyden vaaliminen ja toisaalta yksilöllisyyden huomioiminen nousi erityisen merkitykselliseksi. Nämä kaikki edellämainitut tarpeet nousevat läpi elämänkaaren, iästä riippumatta. Näitä ei siis ole syytä aliarvioida avun tarpeesta tai asuinpaikasta riippumatta.

9.2 Asiakkuustyöryhmä

Asiakkuustyöryhmästä kertynyt aineisto pohjautuu asiakashaastatteluiden tulosten esittelyn pohjalta kerrättyihin kirjallisiin mietteisiin ja toivekarttan sekä asukaskokouksen SWOT-analyysihin.

Asiakasymmärryksestä palvelukokemukseen

Asiakasymmärrys käsitteenä koettiin samankaltaiseksi kuin hoitoalla yleisesti puhuttava asiakaslähtöisyys, empaattisuuden noustessa avainasemaan. Asiakkaiden yksilöllisiä tarpeita ja odotuksia kerätessä nousee erityisesti huomioitavaksi asiakkaan palvelukokemus. Se, miten asiakas kokee saamansa palvelun eri palvelun kontaktipisteissä, on asiakasymmärryksen kautta merkityksellinen (Tuulanniemi 2013, 78-82.) Tätä ajatusta avattiin työryhmätapaamisissa erinäisin tehtävin.

Asukkaiden toiveet arjen sujuvuudesta, vaikuttavuudesta ja sen kehittämisestä yllätti useat työryhmän jäsenet. Yllättäväksi todettiin toiveiden tavanomaisuus ja saadun palautteen osuvuus.

”Palaute oli hyvinkin osuvaa, arki on pääosin suorittamista, liikkumista ’tehtävästä’ toiseen”

”Ikävää, että joillakin vain tunne, että mennään ruokailuista ruokailuun..”

”Palautteista tuli kuva kiireisestä, normaalista hoivayksikön arjesta, pienillä teoilla muutoksia. Lähtee hoitajien ja henkilökunnan asenteista..on päätettävä puhalttaa yhteen hiileen ja alkaa tietoisesti ajatella asioita asiakkaan näkökulmasta..”

”Tutun kuuloista tekstiä..aikaa enemmän asiakkaille, monet haluavat jutella, mutta työt on sidottu aikatauluihin..”

”Halutaan aivan tavallisia asioita...yllätti kyllä..”

Yhteisöllisyyden merkitys ja toisaalta yksilön huomiointi nousi työryhmän nostamissa kehittämis ehdotuksissa esille. Yksiköiden välisiä vierailuja ehdotettiin, joka voisi tuoda uudenlaista yhteisöön kuuluvuuden tunnetta. Toisaalta taas palautteissa huomioitiin se, etteivät kaikki asukkaat ole halukkaita liikkumaan hoivakodin ulkopuolella, vaan viihtyvät omissa kodeissaan ja yhteisöissään. Keskustelua herätti yksilöllisyys ja kuinka yksilöllisiin toiveisiin arjen elävöittämisessä voitaisiin vastata. Tähän nostettiin kehittämis ehdotuksena ihan vain pysähtyminen kuuntelemaan ja keskustelemaan asukkaan kanssa. Myös toiveiden selkeä kirjaaminen hoito- ja palvelusuunnitelmaan siihen osoitettuun kohtaan, jotta toiveista tulisi osa päivittäistä työtä.

”Asiakas on se, kenen vuoksi pitää ja kannattaa pysähtyä kuuntelemaan, tekemään asioita hänen tarvitsemallaan/toivomallaan tavalla”

”..asiakkaiden erillaisuus tulisi huomioida paremmin..”

”Pyrittäisiin toteuttamaan toiveita sekä kuultaisiin toiveita. Säännöllisesti kartoitetaan – vuorovaikutus”

Läsnäolon nähtiin olevan yksi avain avoimeen vuorovaikutukseen. Läsnäolo on myös avain yhteisöllisyyden kokemukseen, sekä yksilöllisyyden huomioimiseen. Keskusteluista nousi selkeästi ilmi tahtotila kehittää tätä yhteisöissä. Henkilöstön apua kaivataan vuorovaikutuksen ja sosiaalisten suhteiden luomiseen yksiköissä. Toivottiin myös taitoa läsnäolon lisäksi olla kuulolla - kuunnella.

” nostaisin läsnäolon, kuinka saada päivän työt tehtyä, mutta niin että asukkaille jäisi päällimmäisenä tunne, että heitä on kuunneltu ja heille on oltu läsnä”

”..eletään yhteisössä, yksilöt huomioiden”

”..tuetaan, että asukkaat pystyisivät viettämään aikaa muiden asukkaiden kanssa mahdollisimman paljon.. houkutellaan ja kannustetaan..”

Keskusteluissa ilmeni hoitotyön arjessa ilmenneet ajanpuutteen kokemukset. Asukkaat tarvitsevat hoidollisiin toimenpiteisiin enemmän hoitajan läsnäoloa ja aikaa, asukkaiden kuntoisuuden vaihdellessa jopa päivittäin. Arjen elävöittämiseen tarvittavan ajan koettiin olevan riittämätöntä ja siihen toimintaan toivottiin *”lisäkäsia”*. Toisaalta peräänkuulutettiin myös päivittäisen omantunnon organisoinnin ongelmia ja päätetyön lisääntymistä. Keskustelua herätti myös henkilöstön yksilöllinen suoriutuminen päivittäisistä aikataulutetuista töistä ja tähän toivottiinkin selkeitä yksikkökohtaisia raameja.

”..on ihana kuulla, että asukkaat pitävät paikkaa kotina..”

Asukashaastatteluista esiin nousseet toiveet arjesta ja arjen kehittämisestä nosti keskustelua ja kehittämisideoita. Koettiin, että toiveisiin pystytään vastaamaan kaikkien sitoutuessa kehittämistyöhön. Lisäksi ymmärrettiin tämän kehittämistyön tavoitteiden toteutumisen vaikutukset asukkaiden hoidon laadun kokemuksiin sekä palveluntuottajan näkökulmasta katsottuna kilpailukykyä vahvistavasti. Keskustelussa nähtiin paljon mahdollisuuksia ja pohdittiin myös mahdollisia esteitä ja miten esteisiin olisi mahdollista vaikuttaa. Erityisen merkitykselliseksi nousi asukkaiden kokema kodintuntu. Tätä haluttiin yhteistuumin ylläpitää ja vahvistaa. Koti tuo tunteen turvallisuudesta ja toisaalta ajattomuudesta. Koti sisältää myös läheisten huomioimisen.

10 KEHITTÄMISHANKKEEN TUOTOS: ASUKAS ARJESSA TOIMINTAMALLI

10.1 Kehittämishankkeen toteutumisen arviointi

Cohen ja Manion (1995) teoksessa Laadullisen tutkimuksen käsikirja (toim. Metsämuuronen 2006, 103.) kuvaavat viisi erilaista tilannetta, joihin toimintatutkimus soveltuu:

1. *kun pyritään löytämään lääke tilanteessa havaittuun ongelmaan,*
2. *kun halutaan tarjota koulutusta työyhteisön sisällä,*
3. *kun halutaan lisätä työskentelyyn uusia näkökulmia,*
4. *kun halutaan parantaa kommunikointia työntekijöiden ja tutkijoiden välillä, ja*
5. *kun halutaan antaa mahdollisuus subjektiiviselle ja impresioinistiselle lähestymistavalle ratkaista ongelmia.*

Kehittämishankkeen kehittämismenetelmänä oli toimintatutkimus. Toimintatutkimuksen tarkoituksena on osallistaen kehittää käytännön työtä yhdessä työtä tekevien ihmisten kanssa (Ojasalo ym. 2014, 58-59; Toikko & Rantanen 2009, 29-30). Kehittämishankkeessa asukas arjessa – toimintamallin (LIITE 8) kehittäminen tapahtui yhdessä asukkaiden ja henkilöstön kanssa. Aineistoa kerättiin laadullisin toimintatutkimuksen menetelmin haastattelun, havainnoinnin ja työryhmätapaamiset avulla, sekä asiakkuustyöryhmän jäseniä koulutettiin asiakasymmärrykseen palvelumuotoilun keinoja hyödyntäen.

Toimintatutkimuksessa arviointia tehdään koko prosessin ajan. Kehittämishankkeen aikaisen arvioinnin tarkoituksena on ohjata kehittämistyön suuntaa sekä mahdollistaa palautteen antaminen kehittämishankkeeseen osallistujille. Arvioinnin pohja perustuu suunnitelmalliseen tiedonkeräämiseen ja työhön, sekä niiden analysointiin. Jotta arviointia voidaan pitää pätevänä, tulee kehittämishankkeen tavoitteet tunnistaa ja kuvata tarkasti. Työn arviointi osoittaa miten

kehittämishankkeessa on onnistuttu, päästiinkö asetettuihin tavoitteisiin sekä syntyikö toiminnalliselle kehittämishankkeelle olennainen muutos. (Ojasalo ym. 47.)

Ojasalon ym. (2014, 58) sekä Toikon ja Rantasen (2009, 29-30) mukaan kehittämishankkeen tekijän oma kiinnostus kehitettävään toimintaan sekä toiminnan muutoksen aikaasaamiseen on tärkeää. Kehittämishankkeen tekijän oma tuntemus organisaation toimintaan sekä oma kiinnostus kehitettävään toimintaan vaikutti positiivisesti hankkeen etenemiseen. Etenemiseen tämä vaikutti muun muassa siten, että organisaation tavat toimia sekä organisaation mahdollisuudet ja tarve tälle kehittämistyölle olivat tekijän tiedossa. Asiakkuustyöryhmän jäsenten ja asukashaastatteluun osallistujien rekrytointi kehittämishankkeeseen onnistui vaivattomasti, koska kehittämishankkeen vetäjä oli yhteisössä tunnettu henkilö.

Kehittämishankkeessa haluttiin saada selkeitä konkreettisiä muutoksia käytännöntyöhön. Toikko ja Rantanen (2009, 21-23, 156) sekä Heikkilä ym. (2008, 21) toteavat sen olevan olennaista kehittämistyössä. Kehittämistyöstä saadulla lisätiedolla voidaan luoda lisäksi uusia menetelmiä ja toimintatapoja organisaation käyttöön. Kymijoen Hoiva ry:n asukas arjessa- toimintamallin (LIITE 8) toimenpiteet ovat hyvin käytännönläheisiä ja konkreettisia. Niiden avulla voidaan vaikuttaa niihin asioihin, jotka nousivat kehittämishankkeen kehittämisenkohteiksi. Kehittämishankeesta voidaankin todeta, että hankeessa on onnistuttu löytämään ne keinot ja nimeämään ne asiat, joihin vaikuttamalla pystytään vaikuttamaan asiakaskokemukseen sekä vahvistamaan henkilöstön asiakasymmärrystä ja asiakaslähtöisyyttä osana organisaation kehittämistyötä.

Asiakkuustyöryhmä toimi kehittämishankkeen työryhmänä.

Asiakkuustyöryhmän tarkoituksena oli antaa palautetta hankkeen kulusta sekä työstää kehittämishankkeen tavoitteen mukaisesti toimintamalli asukashaastatteluista nouseiden aiheiden pohjalta. Asiakkuustyöryhmän jäsenet koostuivat organisaation eri toimintojen henkilöstöstä.

Kehittämishankkeen myötä perustettiin myös läheisistä koostuva toimintaryhmä, jonka tavoiteena oli osaltaan olla osa ohjaustyöryhmää. Läheistyöryhmän tapaamisia pidettiin kaksi. Osallistujien vähäisyyden vuoksi, tämä tavoite jätettiin pois hankkeesta ja päädyttiin kehittämään toimintamallia niin, että siihen sisällytettäisiin myös läheisten osallisuus. Näin syntyi yhteisökokous osaksi asukaskokouksia.

Kymijoen Hoiva ry:n yksiköiden sisäiset toimenpiteet, kuten päivärytmien työstäminen ja vastuualueiden selkeyttäminen on yksiköiden sisäistä kehittämisen osa-aluetta. Päivärytmien ja vastuualueiden kehittäminen on kuitenkin oleellinen osa toimintamallia, joilla vastataan nostettujen kehittämiskohteiden tarpeisiin. Päivärytmin työstäminen näkyväksi luo aikataulua kehittämistyölle ja lisää yksikön sisäistä vuorovaikutusta asukkaiden ja henkilöstön välillä. Lisäksi tarkoituksena on sitouttaa henkilöstöä arjen kehittämistyöhön. Toimintamallin tavoitteita ja toimenpiteitä tulee käydä läpi henkilökunnan kanssa säännöllisesti. Vastuualueiden tehtäväkuvien päivittäminen osaksi toimintamallin tarkoitusta mahdollistaa toimintamallin käyttöönoton sujuvuuden ja seurannan.

Tämän toiminnallisen kehittämishankkeen tuotoksena syntyi asukas arjessa - toimintamalli (LIITE 8) Kymijoen Hoiva ry:n käyttöön. Toimintamallin tarkoituksena on osallistaa asukkaita, asukkaiden läheisiä sekä Kymijoen Hoiva ry:n henkilöstöä yhdistyksen toiminnan kehittämisessä. Lisäksi osana kehittämishanketta työstettiin toimenpiteeksi toivekartta (LIITE 9) ja asukaskokous. Asukaskokoukseen määriteltiin yhtenäinen kokouskäytäntö (LIITE 10) ja luotiin asialistapohja. Asukaskokous kulkee nimillä kotikokous sekä yhteisökokous. Kotikokouksen osallistujat ovat yksiköiden asukkaat. Yhteisökokouksessa ovat mukana myös asukkaiden läheiset.

Toimintamallin visuaalinen ilme pyrittiin työstämään yksinkertaiseksi ja helppolukuiseksi. Toimintamallin kehittämiskohteet nojautuvat **Yhteisöllisyyden tukemiseen** sekä **toiveet näkyväksi** – otsikoiden alle. Toimintamalliin avattiin toteuttamisen hyödyt, mahdolliset esteet,

toimenpiteet, toimintamallin toteuttamisesta vastaavat henkilöt ja toimijat sekä toimintamallin toteuttamisen aikataulut ja seuranta. Toimintamallin käyttöönotosta vastaa kehittämishankkeen ympärille muodostettu asiakkuustyöryhmä. Asiakkuustyöryhmän toiminta jatkuu toimintamallin mukaisesti myös kehittämishankkeen loputtua. Asiakkuustyöryhmän toimintaa arvioidaan ja seurataan osana yhdistyksen strategiaa.

Kehittämishankkeen tuotoksen seurannan ja toteutumisen arvioinnin apuna käytetään tulevaisuudessa jo olemassa olevia mittareita, kuten asiakaskyselyä sekä syksyllä 2017 aloitettua RAI-arvioinnin mittaristoa. RAI- arviointi toteutetaan yhdessä asukkaan kanssa. RAI-arviointi on systemaattinen ja monipuolinen palvelutarpeen arviointiprosessi. Arvioinnista saadun tiedon avulla voidaan havaita henkilön omat voimavarat ja toimintakyvyn vajeet sekä hoidon ja palvelujen tarve. Arviointi systemaattisesti luo pohjan tavoitteelliselle ja suunnitelmalliselle toiminnalle ja antaa työvälineen reagoida havaittuihin yksilöllisiin haasteisiin nopeasti sekä ennakoida tulevia. (THL 2018).

Tehostetun palveluasumisen yksiköissä on toimintaohjeistuksen mukaisesti käyty hoito - ja palvelusuunnitelma keskustelut säännöllisesti yhdessä asukkaiden ja heidän läheistensä kanssa. Keskustelut käydään puolivuositain tai tarvittaessa useammin. Keskustelussa on käyty asukkaan toiveita läpi, niin hoidolle kuin arjelle yksittäisillä kysymyksillä. Lisäksi keskustelussa on käyty läpi jokaisen asukkaan kanssa yksilöllisesti läpi elettyä elämää lapsuudesta – vanhuuteen. Tämän kehittämishankkeen myötä toimintamalliin lisättiin yhdeksi toimenpiteeksi toivekartta. Tämä toimii jatkossa apuvälineenä hoito- ja palvelusuunnitelma palaverissa. Apukysymysten avulla voidaan kerätä toiveet kohdennettuja apukysymyksiä hyödyntäen. (Kymijoen Hoiva ry, 2018.)

Kehittämishankkeen lopuksi voidaan todeta, että toimintamallissa ehdotut toimenpiteet tuovat toteutuessaan näkyvää muutosta asukkaiden arkeen. Ehdotetut toimenpiteet eivät ole suuria, mutta niillä voidaan saada aikaan näkyviä muutoksia, kuten arjen elävöitymisen kokemuksia, yksilöllisyyttä,

läsnäoloa ja kuulluksi tulemisen tunnetta. Asukas arjessa - toimintamalli pohjautuu asukkaiden tärkeäksi kokemiin asioihin niihin, jotka vaikuttavat asukkaiden arjen vaikuttavuuden tuntemuksiin. Kehittämishankkeen tuotos, tulokset ja aihe ovat osa yhdistyksen strategiatyötä ja näin ollen kehittämishanke oli hyvin ajankohtainen.

10.2 Kehittämishankkeen eettisyys ja luotettavuus

Toimintatutkimuksessa pyritään mahdollisimman hyvään lopputulokseen, muutokseen. Kehittämistyön suunnitteluvaiheessa tavoitteena on muutosprosessin onnistuminen mahdollisimman hyvin. Luotettavan tuloksen saamiseksi tulee tehdä ennakkosuunnitelma, jolla pyritään varmistamaan tulosten oikeellisuus. Luotettavuuden jälkijätöinen tarkistelu ei ole mahdollista, sillä silloin toiminta voi olla vain toteavaa. Luotettavuutta tarkastellaan tulosten pysyvyyden, reliabiliteetin ja validiteetin kautta. (Kananen 2015, 114.)

Kehittämishankkeeseen oli laadittu selkeä aikataulu (LIITE1), jonka toteutumista seurattiin koko hankkeen ajan. Hankeelle asetettujen tavoitteiden saavutettavuutta seurattiin ja tarvittaessa tavoitteita muokattiin perustellusti. Tehdyt muutokset dokumentoitiin kehittämishanke aikatauluun, sekä kehittämishankkeelle luotuun materiaalikansioon. Materiaalikansio sijaitsi yhdistyksen intrassa ja oli kaikkien asiakkuustyöryhmän jäsenten luettavissa.

Luotettavuuden arviointi vaatii riittävää dokumentaatiota. Prosessi tulee pystyä jäljentämään dokumentaation kautta. Tehdyt valinnat tulee perustella selkeästi. Perustellut muutokset tuovat työlle uskottavuutta. Luotettavuusarvioinnissa käytettäviä kriteereitä ovat vahvistettavuus, arvioitavuus ja dokumentaatio sekä tulosten tulkinnan riidattomuus. Tulosten luotettavuus sekä toistettavuus eli saturaatio ovat myös luotettavuusarvioinnin kriteereitä. Yksinkertaisin tutkimustulosten luotettavuuden osoittamiskeino on monilähteisyyden ja monimenetelmällisyyden hyödyntäminen. Tässä toimintatutkimuksessa käytettiin useita tiedonhankintamenetelmiä kuten, havainnointia,

haastattelua sekä toimintaa. (Kananen 2015, 114; Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006).

Eettisesti tarkasteltuna hyvä tutkimuskäytäntö edellyttää tutkimusluvan saantia tutkittavilta. Luottamuksellisuus ja anonymiteetti ovat tutkimustietojä käsiteltäessä kaksi keskeisintä käsitettä. Tutkija ei voi luvata enempää kuin mitä käytännössä pystyy toteuttamaan. Tietoja julkistettaessa on huolehdittava luottamuksellisuuden säilyttämisestä ja anonymiteettisuojasta. Tutkijan velvoitteena on raportoida tutkimustulokset rehellisesti ja tarkasti, sekä tuoda esille analyysiprosessin eteneminen. Tutkimuksen tulosten pelkkä raportointi ei ole riittävää, vaan tulokset tulee kuvata kertovasti kuten, kuinka esitettyihin tuloksiin on päästy. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006).

Tässä työssä kehittämishankkeen eettisyys ja luotettavuus on otettu huomioon useasta eri näkökulmasta. Hyvän tieteellisen käytännön noudattaminen on luotettavan hankkeen edellytys. Hyvän tutkimuseettisen näkökulman huomioiminen on tutkimuksen lähtökohta. Etiikka sisältää ihmisarvon kunnioittamisen. Tässä työssä tämä on otettu huomioon kysymällä haastatteluihin osallistujilta, sekä työryhmätoimintaan osallistuneilta suullinen suostumus haastatteluiden sekä työryhmätapaamisten aineiston käytöstä osana tutkimusraporttia sekä kehittämishanketta. (Hirsjärvi ym. 2009, 23-25.)

Tässä kehittämishankkeessa haastateltujen asukkaiden henkilöllisyys on vain tekijän tiedossa. Haastattelut nauhoitettiin haastateltavan luvalla. Haastatteluiden aluksi käytiin läpi saatekirje, joka sisälsi työn tarkoituksen ja tavoitteen, lisäksi haastatteluiden aluksi painotettiin haastatteluiden luottamuksellisuutta. Kerrottiin myös haastatteluista syntyneiden nauhoitteiden tuhoamisprosessista ja siitä, että kehittämishankkeen nauhoitteet ovat vain tekijän halussa ja että, ne tuhoetaan kehittämishankkeen raportin hyväksymisen jälkeen.

Luotettavuus muodostuu siitä, kuinka hyvin kehittämishankkeen tekijä on ymmärtänyt ja pystynyt tulkitsemaan tutkittavien käsityksiä tutkittavasta

aiheesta. Vilkan (2015, 158-159) mukaan luotettavuuden tarkastelussa otetaan huomioon tutkijan tekemät valinnat sekä ratkaisut tutkimukset eri tilanteissa ja kuinka tutkija suorittaa raportoinnin. Litteroidusta aineistosta nostettiin esille asukkaiden kommentteja luotettavuuden lisäämiseksi sekä nostettiin asiakastyöryhmän tapaamisten palautteista kommentteja tukemaan aineiston läpinäkyvyyttä.

Toikon ja Rantasen (2009, 121-122) mukaan kehittämishankkeen tulosten käyttökelpoisuus ja hyödynnettävyys on otettava huomioon arvioidessa tutkimuksen luotettavuutta. Myös Metsämuuronen (2006, 102) toteaa toimintatutkimuksen olevan käytännönläheistä, organisaatio ja työyhteisö sidonnaista tutkimusta sekä toimintaa. Tässä kehittämishankkeessa luotu toimintamalli ja kehitetyt toimenpiteet ovat hyvin käytännönläheisiä ja laajasti toiminnassa hyödynnettäviä.

Tutkimuksen aihe on osa tutkimuksen luotettavuutta. Haastateltavien kokemukset ovat subjektiivisia kokemuksia, eikä niitä voi verrata toisiinsa. Yhtäläisyyksiä voi kuitenkin aineistosta poimia ja näin ollen saturaatio aineiston analysoinnissa luo tutkimukseen luotettavuutta. Laadullisen tutkimuksen aineiston tarkka kuvaus ja tutkimuksen toteutuksen tarkka kuvaaminen edistää tutkimuksen luotettavuutta. (Hirsjärvi ym. 2014, 232-233.) Luotettavuutta lisää myös eri toimijoiden sitoutuminen kehittämistyöhön. Tässä kehittämishankkeessa työryhmätapaamisissa kerättiin osallistujia listoja, sekä kehittämishankkeen itsenäisen työn vaiheessa kerättiin palautetta työn sujumisesta ja tarvittaessa ohjattiin itsenäisessä työssä. (Toikko & Rantanen 2009, 124.)

10.3 Jatkokehittämisen aiheita

Tämän kehittämishankkeen kautta on saatu paljon hyödyllistä tietoa toiminnan eri osa-alueista ja Kymijoen Hoiva ry:n tulevaisuuden kehittämisenkohteista. Asukkaan palvelukokemukseen perustuvaa kartoistusta tulisi jatkossa tehdä säännöllisesti osana strategista ajattelua. Kehittämistoiminnan keskiöön tulisi aina nostaa itse palvelua käyttävä

asiakas. Tämä ajattelumalli tuo mukanaan myös yhdistyksen arvojen uudenlaista pohdintaa, uudella näkökulmalla.

Tässä kehittämistyössä nousi tarve palvelun laadun järjestelmälliselle mittaamiselle. Laadun mittareiden nimeäminen, sekä laatujärjestelmän mallintaminen yhdistykselle on ajankohtaista. Kymijoen Hoiva ry:lle on laadittu laatukäsikirja, jota päivitetään toimintojen osalta vuosittain. Laatukäsikirjan oikeanlainen hyödyntäminen kuitenkin edellyttäisi laatukäsikirjan tavoiteisiin pohjautuvien mittareiden nimämistä, sekä laatujärjestelmän prosessinomaista mallintamista.

Tulevaisuuden palvelurakennemuutoksen myötä kulloiseenkin palvelutarpeeseen tulisi pystyä vastaamaan joustavasti ja nopeastikin. Brändäys ja omien tuotteiden huippukuntoon kehittäminen on tätä päivää. Markkinointisuunnitelman tekeminen sekä tarjottavien palveluiden tuotteistaminen on myös yhdistykselle ajankohtaista. Yhdistyksen on pyrittävä vastaamaan, yhdistykselle ei niin ominaiseen kilpailutilanteeseen. Muutos ja tulevaisuuden tarpeisiin vastaaminen on kiinni organisaation omasta tahtotilasta. Innostavalla, johdonmukaisella johtamisella päästään organisaation luomiin tavoitteisiin. Kokeilukulttuuria ja kehittämistyötä tulisi ylläpitää. Ei pelätä kokeilla – kokeillaan nopeallakin aikataululla ja tarvittaessa opitaan virheistä.

LÄHTEET

Ahonen, T. 2017. Palvelumuotoilu sotessa. Palvelumuotoilun käsikirja sosiaali- ja terveysalan palvelujen kehittämiseen. 1. painos. Nummela: Painokiila Oy.

Arantola, H. & Simonen, K. 2009. Palvelemisesta palveluliiketoimintaan. Asiakasymmärrys palveluliiketoiminnan perustana. Helsinki: Tekesin katsaus 256/2009

Bergström, S. & Leppänen, A. 2015. Yrityksen asiakasmarkkinointi. 16., uudistettu painos. Helsinki: Edita.

Collins Cobuild. 2001. English Dictionary for Advanced Learners. Major new edition. third edition. India: Thomson Press

Eskola, J. & Suoranta, J. 2014. 10. painos. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Vastapaino

Hallikainen, M., Mönkäre, R., Nukari, T. & Forder, M. (toim.) 2014. Muistisairaahan kuntouttava hoito. 1. painos. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim.

Heikkinen, H. 2017. Service blueprint. Innokylä. [luettu 12.1.2017] saatavissa: <https://www.innokyla.fi/web/malli111516>

Heikkinen, H.L.T. 2015. Toimintatutkimus: kun käytäntö ja tutkimus kohtaavat. Teoksessa: Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1, Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Toim. Valli, R. & Aaltola, J. 4. Uudistettu ja täydennetty painos. Juva: Bookwell Oy.

Heikkinen, H.L.T. 2010. Toimintatutkimus – toiminnan ja ajattelun taitoa. Teoksessa: Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Toim. Aaltola, J. & Valli, R. 3. Uudistettu ja täydennetty painos. Juva: WS Bookwell Oy.

Heikkinen, H.L.T, Huttunen, R. & Moilanen, P. 1999. Siinä tutkija missä tekijä. Toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja. Juva: WSOY-kirjapainoyksikkö.

Heikkilä, A., Jokinen, P. & Nurmela, T. 2008. Tutkiva kehittäminen. Avaimia tutkimus- ja kehittämishankkeisiin terveysalalla. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit.

Helminen, V., Vesala, S., Rehunen, A., Strandell, A., Reimi, P. & Priha, A. 2017. Ikääntyneiden asuinpaikat nyt ja tulevaisuudessa. Suomen Ympäristökeskuksen raportteja 20/2017. [viitattu 10.2.2018] Saatavissa: <http://www.ymparisto.fi/download/noname/%7B09DEE9C6-29BD-4554-9526-47DEAF04A89F%7D/129183>

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2006. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Jaakkola, E. 2015. Yhteisöllisyys syrjäisellä maaseudulla asuvien ikääntyneiden arjessa. Akateeminen väistöskirja. Lapin Yliopisto. Rovaniemi: Acta Universitatis Lapponiensis 307.

Jokinen, E. 2005. Aikuisten arki. Helsinki: Gaudeamus.

Järnström, S. 2011. "En tiedä, mitä ne ajattelee mun kohtalokseni". Etnografinen tutkimus asiakkuudesta ja asiakaslähtöisyydestä geriatrisessa sairaalassa. Tampere: Tampereen Yliopisto.

Kananen, J. 2015. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Miten kirjoitan kehittämistutkimuksen vaihe vaiheelta. Jyväskylä ammattikorkeakoulun julkaisuja 212. Jyväskylä: Suomen Yliopistopaino Oy - Juvenes Print.

Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas. Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylän

ammattikorkeakoulun julkaisuja – sarja. Jyväskylä: Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

Kananen, J. 2014. Toimintatutkimus kehittämistutkimuksen muotona – Miten kirjoitan toimintatutkimuksen opinnäytetyönä? Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja – sarja. Jyväskylä: Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

Kananen, J. 2009. Toimintatutkimus yrityksen kehittämisessä. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja – sarja. Jyväskylä: Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

Kauppi, E. Määttänen, N. Salminen, T. & Valkonen, T. 2015. Vanhusten pitkäaikaishoidon tarve vuoteen 2040. Tutkimus. KAKS – Kunnallisan kehittämissäätiö. [viitattu 28.1.2018] Saatavissa: <https://kaks.fi/wp-content/uploads/2015/08/Vanhusten-pitkaaikaishoidon-tarve-vuoteen-2040.pdf>

Kinnula, P. Malmi, T. & Vauramo, E. 2014. Saadaanko sote-uudistuksella tasalaatua? Tutkimus. KAKS – Kunnallisan kehittämissäätiö. Sastamala: Vammalan Kirjapaino Oy.

Klemola, A. 2006. Omasta kodista hoitokotiin. Etnografia keskipohjalaisten vanhusten siirtymävaiheesta. Kuopion yliopisto. Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Väitöskirja. Kuopion yliopiston julkaisuja. E, Yhteiskuntatieteet, no 138. [viitattu 10.2.2018] Saatavissa: http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_951-27-0508-7/urn_isbn_951-27-0508-7.pdf

Koivuniemi, K. & Simonen, K. 2011. Kohti asiakkuutta. Ihmistä arvostava terveydenhuolto. Helsinki: Kustannus oy Duodecim

Koivisto, M. 2016. Palvelumuotoilu – innovoi, suunnittele ja kehitä palvelusi uudelle tasolle. Luentosarja 15.4.,28.4.,13.5. ja 31.5.2016. Aalto yliopisto.

Kotiranta, T. Niemi, P. & Haaki, R. 2011. Sosiaalisen toiminnan perusta. Oy yliopistokustannus, HYY Yhtymä. Tallinna: Gaudeamus Helsinki University Press

Kuula, A. 2006. Toimintatutkimus. Luku 5.4. Kokonaisuudesta Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkajulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. [viitattu 14.3.2017]. Saatavissa: http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L5_4.html

Kuula, A. 2006, Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. [luettu 12/2017] Tampere: Vastapaino

Kouvola. 2016. Hoiva-asumisen myöntämisperusteet 1.1.2016 [viitattu 22.12.2017]. Saatavissa: http://www.kouvola.fi/material/attachments/hyvinvointipalvelut/HyEv5QTID/Hoiva-asumisen_myontamisperusteet_1_1__2016.pdf

Kouvola. 2017. Kouvolan kaupungin ikääntymispoliittinen ohjelma. "Turvallista ja elämäntäyteistä ikääntymistä". Toimenpiteet vuosille 2017-2021. [viitattu 27.1.2017]. Saatavissa: <http://ep.kouvola.fi/kokous/20174340-5-1.PDF>

Kymijoen Hoiva ry. 2017. [viitattu 22.12.2017]. Saatavissa: <http://kymijoenhoiva.fi>

Kymijoen Hoiva ry. 2016. Hyvillä käytännöillä laadukasta palvelua.

Kymijoen Hoiva ry. 2015. Arvo-kirja.

Kymijoen Hoiva ry. 2018. Toimintakertomus 2018.

Laki potilaan asemasta ja oikeudesta 785/1992. [viitattu 27.1.2017]. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785>

Metsämuuronen, J. 2006, (toim.) Laadullisen tutkimuksen käsikirja. 1. painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3.-4. painos. Helsinki: Sanoma pro

PK-yritysten johtamis- ja kehittämistyökalupakki. SWOT-analyysi. [viitattu 7.4.2018] saatavissa: <http://www.oamk.fi/hankkeet/pkk/pakki/nykytila2.htm>

Rajaniemi, J. 2007. Ikäihmisten arki ja kotona asumisen arkilähtöinen tukeminen. Teoksessa Pohjolainen, P., Sarvimäki, A. & Syrén, I. (toim.) Toimintakykyä ja sosiaalista tukea iäkkäiden, omaisten ja työntekijöiden arjessa. Esityksiä VI Gerontologian päivillä 4.-5.5.2007. Ikäinsitituutti ja kirjoittajat, 30-35. [viitattu 10.3.2018] Saatavissa: <https://www.ikainstituutti.fi/content/uploads/2016/12/Oraitia-3-2007-PDF.pdf>

Reason, B., Lovlie, L. & Brand Flu, M. 2015. Service Desing for business. A Practical Guide to Optimizing the Customer Experience. New Jersey: John Wiley & Sons.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkojulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [ylläpitäjä ja tuottaja]. [viitattu 31.3.2017.] Saatavissa: http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L3_1_2.html

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkojulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [ylläpitäjä ja tuottaja]. [viitattu 31.3.2017.] Saatavissa: http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L2_3_2_4.html

STM 2012. Kansallinen muistiohjelma 2012-2020. Tavoitteena muistiystävällinen Suomi. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2012:10. [viitattu 28.1.2018] Saatavissa: <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/72532/URN%3aNB%3afi-fe201504226359.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

STM 2017. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palveluiden parantamiseksi 2017-2019. Sosiaali – ja terveysministeriö. Julkaisuja 2017:6. [viitattu 10.2.2018] Saatavissa: <http://www.ymparisto.fi/download/noname/%7BEEB4F6DA-36AC-4A3E-B947-B8823DEB4A25%7D/129182>

STM 2011. Sosiaalisesti kestävä Suomi 2020. Sosiaali- ja terveystieteiden strategia. Sosiaali- ja terveysministeriö. [viitattu 10.2.2018] Saatavissa: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/73418/URN%3ANBN%3Afi-fe201504223250.pdf?sequence=1>

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 [viitattu 28.1.2018] saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>

Storbacka, K. & Lehtinen, R.-J. 2002. Asiakkuuden ehdoilla vai asiakkuuden armoilla. 5. painos. Helsinki: WSOY.

THL 2017. Kotihoito ja sosiaalihuollon laitos- ja asumispalvelut 2016. Tilastoraportti 42/2017. [viitattu 28.1.2018] saatavissa: http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135607/Tr42_17.pdf?sequence=4

THL 2018. RAI:n käyttö hoitotyössä. [viitattu 7.4.2018] saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/ikaantyminen/rai-vertailukehittaminen/rain-kaytto-hoitotyossa>

Tuomi, J. 2007. Tutki ja lue. Johdatus tieteellisen tekstin ymmärtämiseen. Helsinki: Tammi.

Tuurnas, S. 2018. Kansalaiset julkisten palvelujen resurssina — miten johtaminen ja ammattilaisten työ muuttuu? RAI- vertailukehittämisen seminaari 5.4.2018. - Yhdenvertaisuus ja osallisuus palvelujen järjestämisessä. Helsinki: THL

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampere University Press.

Vilkka, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4. uudistettu painos. Juva: Bookwell Oy.

Virtanen. P., Suoheimo. M., Lamminmäki. S., Ahonen. P. & Suokas. M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämiseen. [viitattu 1.11.2016] Saatavissa: <https://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/matkaopas.pdf>

Voutilainen, P., Vaarama, M., Backman K., Paasivaara, L., Eloniemi-Sulkava, U. & Finne-Soveri, U.H. toim. (2002). Ikäihmisten hyvä hoito ja palvelu. Opas laatuun. Stakes oppaita 49. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy.

Vuori-Kemilä, A., Lindroos, S., Nevala, S. & Virtanen, J.A. 2005. Ihmisen hyvä. Etiikka hoitotyössä. 1. painos. Helsinki: WSOY/Oppimateriaalit.

LIITTEET

LIITE 1: Kehittämishankesuunnitelma

LIITE 2: Palvelupolku

LIITE 3: Palvelumalli, Service Blueprint

LIITE 4: Saatekirje

LIITE 5: Asukashaastattelu runko

LIITE 6: SWOT Toivekartta

LIITE 7: SWOT Asukaskokous

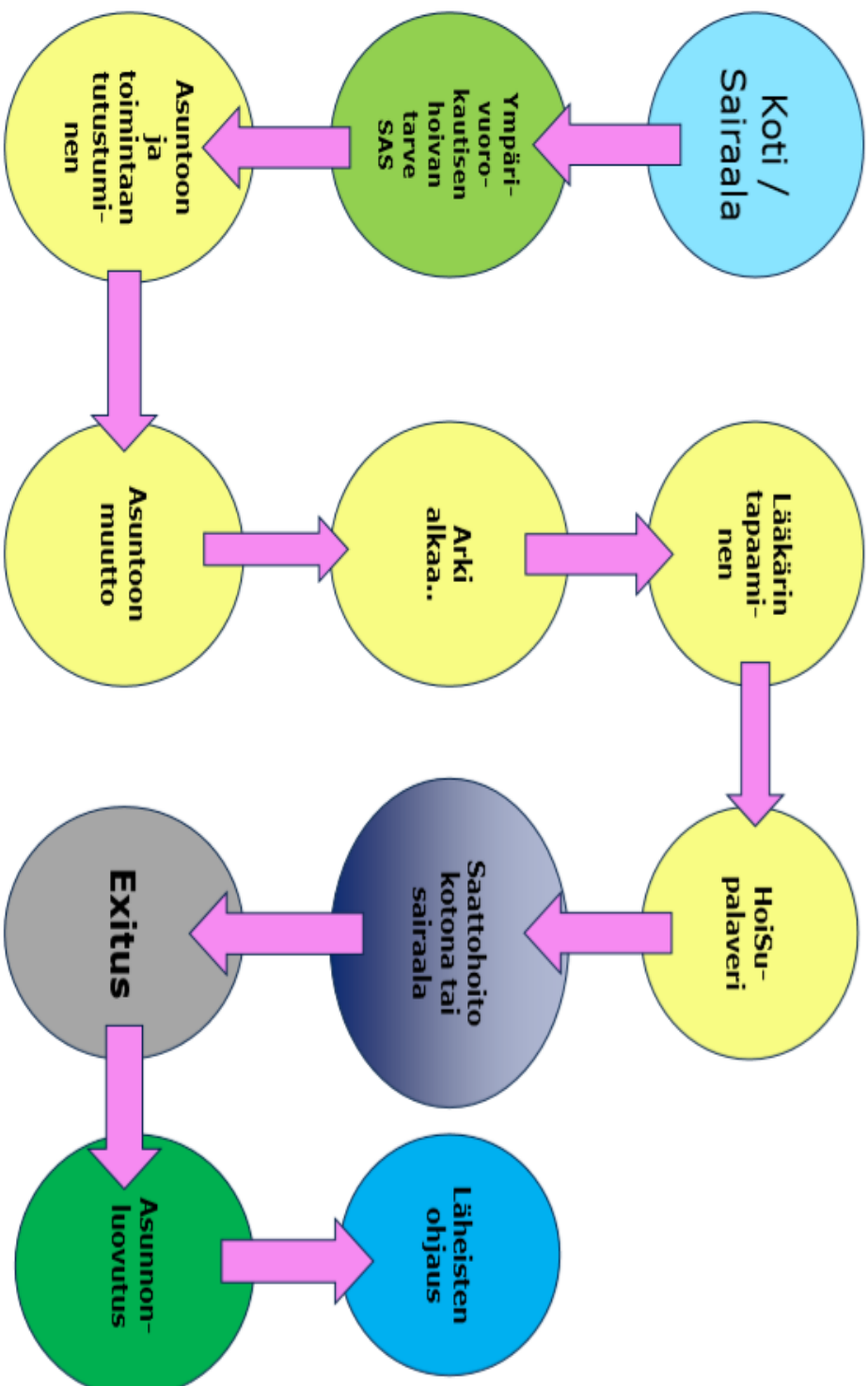
LIITE 8: Asukas arjessa – toimintamalli

LIITE 9: Toivekartta

LIITE 10: Asukaskokous käytäntö

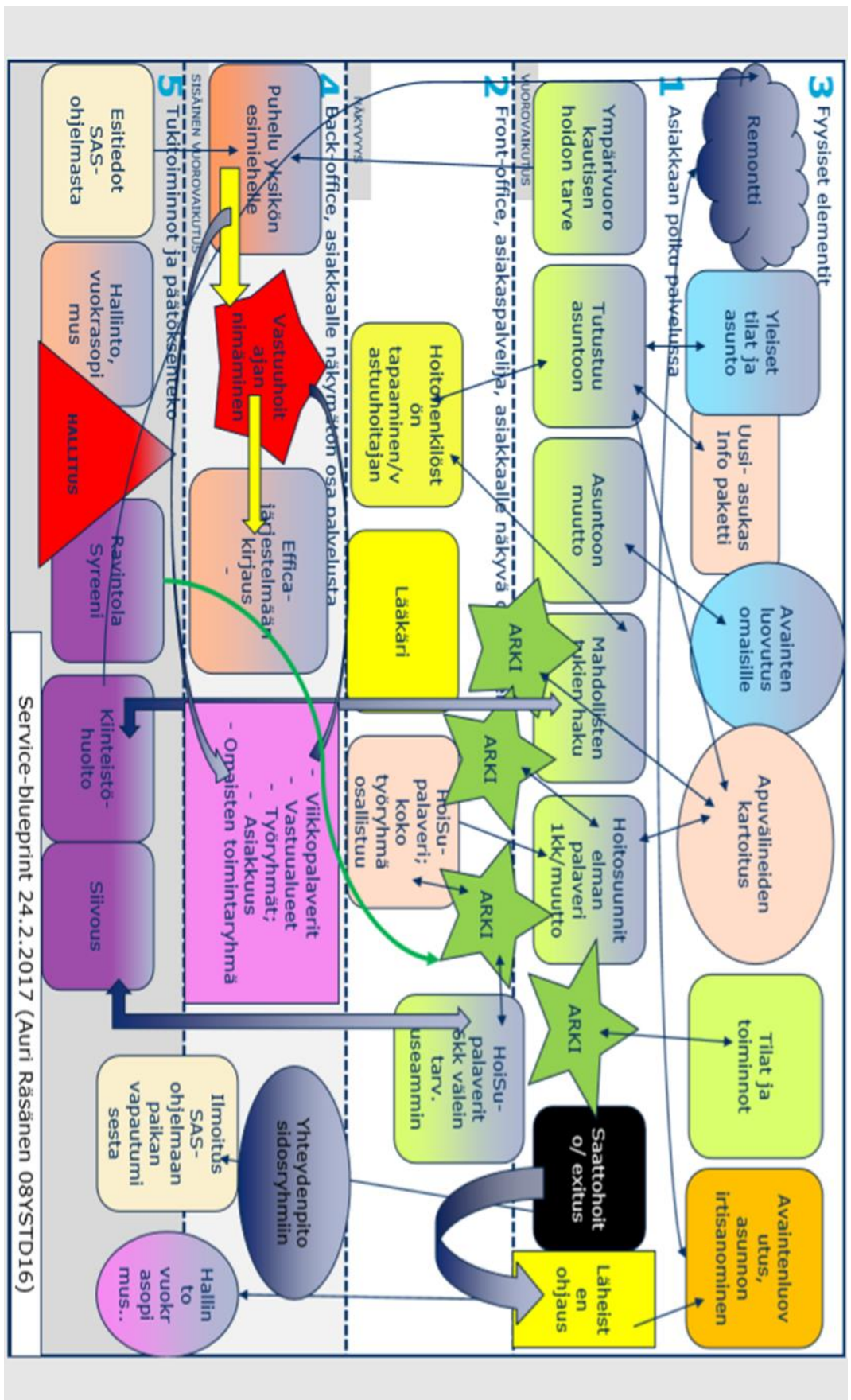
[illegible][illegible]

TEHOSTETUN PALVELUASUMISEN PALVELUPOLKU K3H



Auri Räsänen 08YSTD16

LIITE 3: Palvelumalli, Service Blueprint



LIITE 4: Saatekirje



Arvoisa _____

Opiskelen Sosiaali- ja terveysalan Digitalisaatio- ja liiketoimintaosaamisen ylemmän AMK:n tutkintoa Lahden ammattikorkeakoulussa ja opintoihini sisältyy tutkimuksellisen kehittämishankkeen toteuttaminen. Kehittämishankkeen tavoitteena on luoda Kymijoen Hoiva ry:lle toimintamalli jolla osallistetaan asiakkaat, asukkaat, palveluiden käyttäjät yhdistyksen toiminnan kehittämiseen. Hankkeen tarkoituksena on tuoda asiakasarvon ymmärrys sekä asiakaskokemuksen merkityksellisyys osaksi yhdistyksemme arjen kehittämistä. Asiakaslähtöinen palveluiden kehittäminen on osa yhdistyksen toiminnallista strategiaa, luoden kilpailukykyä, henkilöstön työhyvinvointia sekä edellä kävijyyttä palveluiden kehittämisessä.

Kehittämishanke on käynnistynyt toimintaryhmien perustamisella. Hankkeen myötä Kymijoen Hoiva ry:llä on aloittanut toimintansa omaisten toimintaryhmä sekä henkilöstöstä koostuva asiakkuustyöryhmä. Asiakkuustyöryhmän kanssa on pidetty kolme tapaamista, joissa on käyty läpi hankkeen etenemistä sekä koulutettu palvelumuotoilun keinoja käyttäen asiakasymmärryksen peruselementtejä. Omaisten toimintaryhmässä olemme käyneet läpi arjen nykytilaa ja tulevaisuuden näkymiä tehostetun palveluasumisen osalta ja sitä, kuinka me yhdessä yhteisöllisesti voimme kehittää asiakkaidemme arkea sekä asiakaskokemusta tehostetussa palveluasumisessa. Asiakkaan osallisuus ajatuksiineen ja toiveineen kerätään haastatteluin.

Haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista. Teillä on mahdollisuus kieltäytyä haastattelusta myös kesken hankkeen. Haastatteluun osallistuneen henkilöllisyyttä ei kerrota työryhmätapaamisissa. Haastatteluiden yhteenvedo käsitellään omaisten toimintaryhmän, sekä asiakkuustyöryhmän yhteisissä "aivoriihi" - tapaamisissa. Tapaamisten tuotoksena luomme toimintamallin Kymijoen hoivalle. Tämä kehittämishanke lähestyy asiaa "Minulla on mahdollisuus vaikuttaa omaan arkeeni" – palvelupalautteeseen nojaten.

Yhteistyötoverisin, Auri Räsänen

Kymijoen Hoiva ry.
Valtatie 10 46900 Inkeroinen
puh. 05 211 5500

LIITE 5: Asukashaastattelu runko

AVOIMIA KYSYMYKSIÄ ASIAKASHAASTATTELUUN

Millaista arki on tehostetussa palveluasumisessa asiakkaan näkökulmasta?

- Kertoisitteko minulle omin sanoin, kuinka päivänne täällä etenee aamusta – iltaan? Voitte kuvailla arkea vapaasti omin sanoin.

Mitä asiakas palvelussa arvostaa?

- Miten kuvailette sanaa ”palvelu”, mitä se teidän mielestä on?
- Millaisia ajatuksia ja toiveita teillä oli palvelusta ennen muuttoa tehostettuun palveluasumiseen?
- Millaista palvelun tulisi olla tämän kaltaisessa asumismuodossa?
- Millaista toimintaa toivotte ja haluatte arkeen?

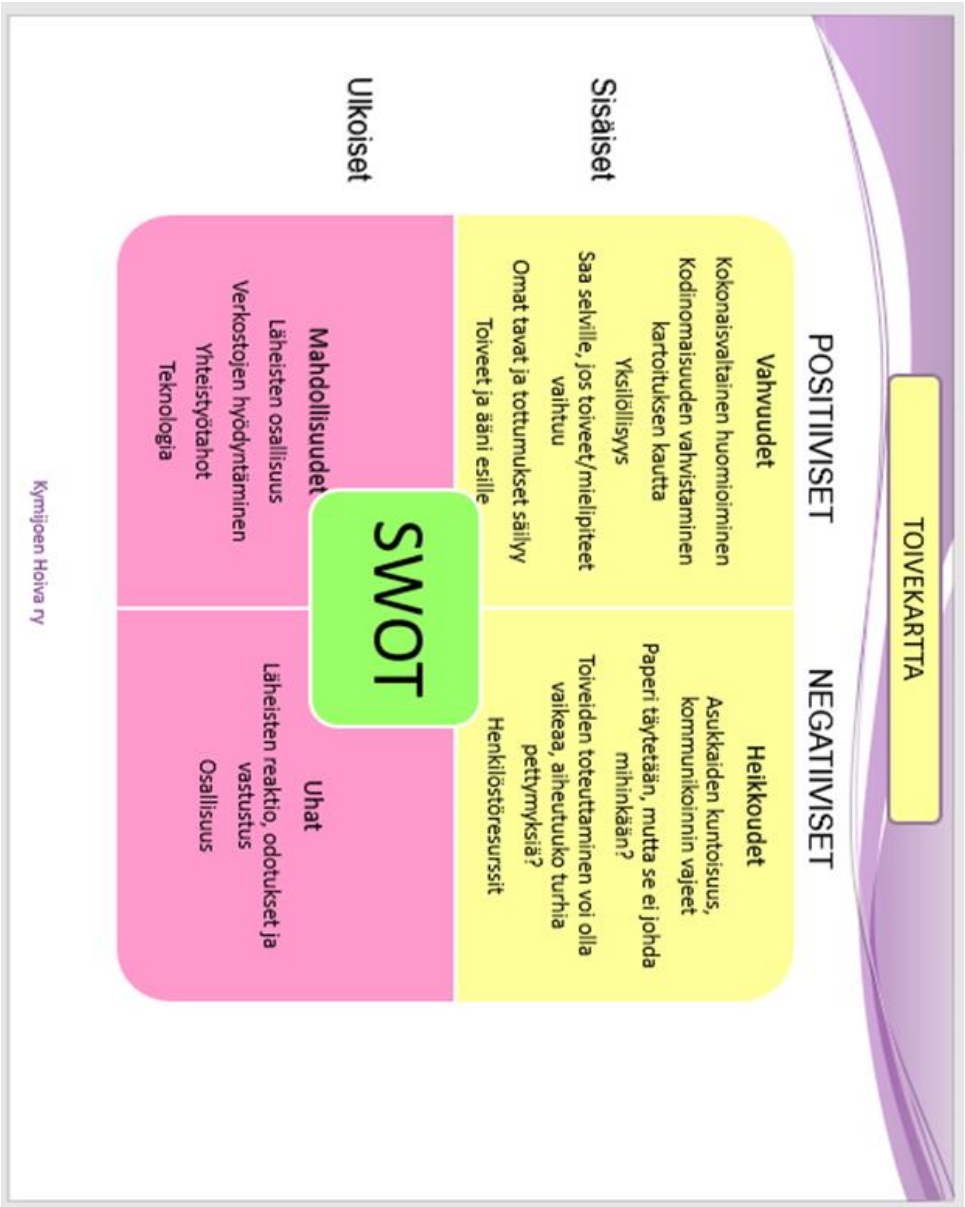
Millaisiin asioihin arjessa on mahdollisuus vaikuttaa?

- Millaisiin asioihin koet pystyväsi vaikuttamaan omassa arjessasi?
- Millaisiin asioihin toivoisitte pystyvänne vaikuttamaan?

Millaisiin asioihin tulisi pystyä vaikuttamaan?

- Nimeäisitkö mieleesi tulevia asioita, johon koet, että teidän tulisi ehdottomasti pystyä vaikuttamaan arjessa ja mikä tulisi huomioida asuinpaikasta riippumatta?

LIITE 6: SWOT Toivekartta



ASUKASKOKOUS

POSITIIVISET

Vahvuudet

Asukkaat voivat vaikuttaa omaan arkeensa
Yksilöllisyys
Yhteisö tuntee toisensa
Vuorovaikutuksen tukeminen läheisen ja asukkaan välillä
Yhteinen kehitystyö
Työryhmien hyödyntäminen

NEGATIIVISET

Heikkoudet

Kommunikoinnin vajeet
Realiteettien ymmärrys
Pettymykset
Osallistuminen
Henkilöstön sitoutuminen

Sisäiset

Ulkoiset

Mahdollisuudet

Näkyvyys
Osallisuus
Vapaaehtoiset
Yhteisöllisyys

Uhat

Osallistuminen
Tarttuva negatiivisuus
Välimatkat

SWOT

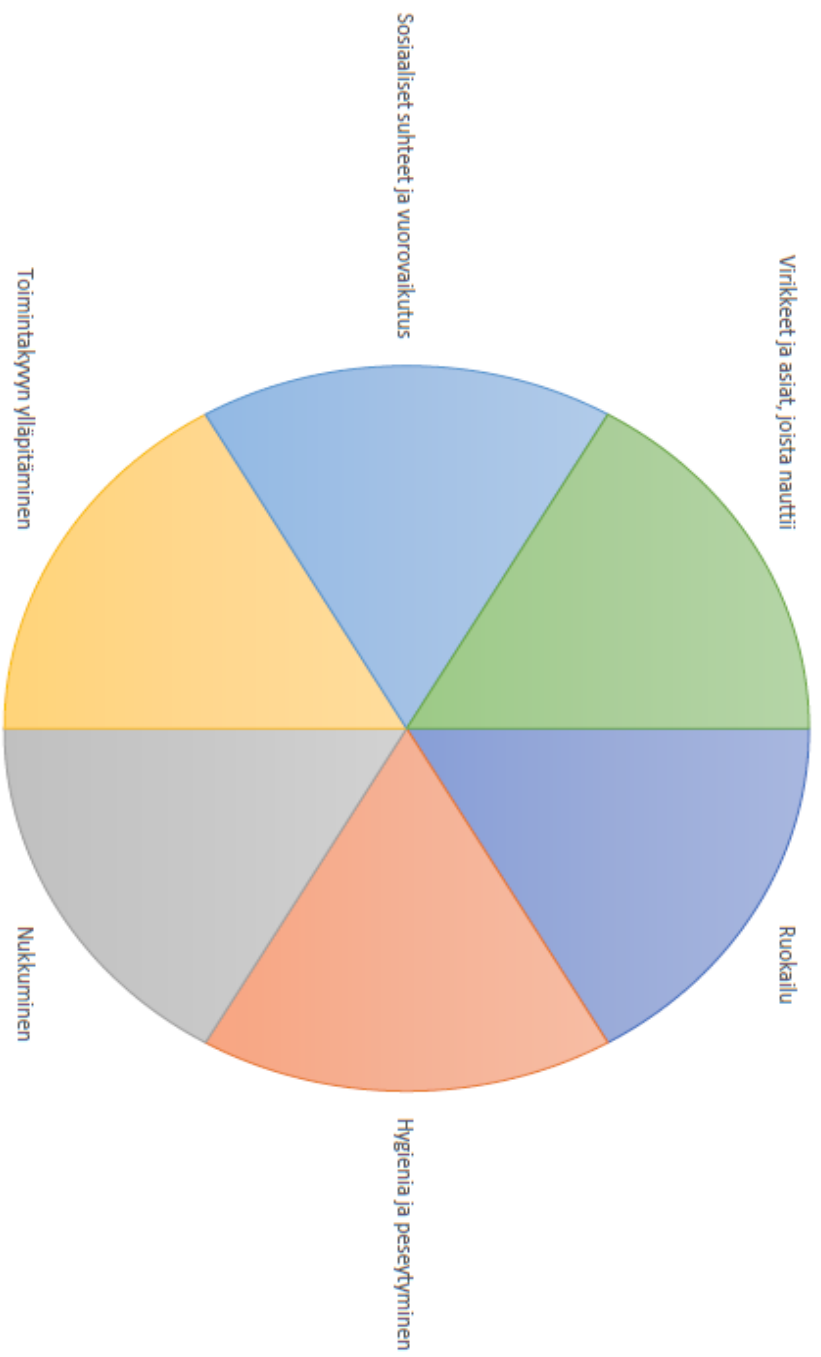
Asukas arjessa 2018 - 2019

| Kehittämiskohde | Hyödyt | Esteet | Toimenpiteet | Vastuut | Aikataulu Seuranta |
|----------------------------|--|--|--|--|--|
| Yhteisöllisyyden tukeminen | Asiakkaalle: <ul style="list-style-type: none"> - hyvä olla - elävöittää arkea - hyvinvointia - yksilöllisyyttä - kokonaisvaltaisuus - läsnäolo - välittämisen tunne - kuulluksi tuleminen - tunne - palvelukokemus | <ul style="list-style-type: none"> - henkilöstömitoitus - ajankäytön haasteellisuus - sitoutuminen - aikataulut ja ajankäyttö - asukkaiden toimintakyky | YKSILÖLLISYYS <ul style="list-style-type: none"> - annetaan aikaa - omaiset mukaan toimintaan - Kartoitetaan asiakkaan toiveita, joko jo alkukartoituksessa tai läheiskeskusteluissa erillisellä toivekartalla, jossa arjen eri osa-alueet on eritelty (ulkoiu, päivittiset toiminnot jne..) - Huomioidaan narratiivisuus - Kysellään myös mitä EI haluaisi tehtävän/tapahtuvan YHDISTYS <ul style="list-style-type: none"> - Päivärytmit tehdään yksiköittäin - tarkennetaan vastuualueita ASUKASRAATI <ul style="list-style-type: none"> - Kuukausittainen palaveri asukkaat + | <ul style="list-style-type: none"> - jokaisella henkilöstön jäsenellä - vastuuhoidajat | <p>Yksiköiden palaverin Huhtikuu -18</p> <p>Aloitus RAI- arviointien yhteydessä 4-6/18</p> |
| Toiveet näkyväksi | Henkilöstölle: <ul style="list-style-type: none"> - työssäjaksaminen - työhyvinvointi kasvaa - vuorovaikutus lisääntyy - ammattitaito kasvaa | | | <ul style="list-style-type: none"> - henkilöstöresurssointi vuotuisen suunnitelman mukaisesti | <p>Yksiköiden kehittämispäivät</p> <p>kehityskeskustelut</p> |

LIITE 2/8: Asukas arjessa – toimintamalli 2018-2019

| | | | | | |
|------------------------|---------------|---------------|---|--|---|
| | | | <p>läheiset</p> <ul style="list-style-type: none"> - tuodaan asukkaat yhteen - herätetään keskustelua | <ul style="list-style-type: none"> - Toimialoittein - Yksiköittäin - Toimialoittein - Yksiköittäin - viriketyöryhmä vastaa suunnittelusta ja mahdollisesta budjetoinnista - Toimialoittein - Yksiköittäin - Ravintola - Syreeni | <p>Kotikokous: Henkilöstöpä- lähti 4/18</p> <p>Kotikokous aloitus 5/18</p> <p>YHTEISÖPALV ERI: 6/18</p> |
| Kehittämiskohde | Hyödyt | Esteet | <p>RETKET</p> <ul style="list-style-type: none"> - sovitaan ja suunnitellaan asukasraadissa - Vuosisuunnittelu <p>RUOKATOIVEIDEN TOTEUTUS</p> <ul style="list-style-type: none"> - kerätään yksilöllisiä toiveita, sekä käsitellään asukasraadissa | | <p>Tukipalvelut osallistuvat kotikokouksiin</p> |

TOIVEKARTTA



LIITE 1/9: Toivekartta

■ Ruokailu ■ Hygienia ja peseytyminen ■ Nukkuminen ■ Toimintakyvyn ylläpitäminen ■ Sosiaaliset suhteet ja vuorovaikutus ■ Virikkeet ja asiat, joista nauttii

TOIVEKARTTA

Vastuuhoitaja selvittää apukysymyksien (voi keksiä itse lisää) avulla asiakkaan tottumuksia ja toiveita kyseiseen arjen osa-alueeseen liittyen. Tavoitteena on saada selville nimenomaan asiakkaan toiveita, tahtoa ja tottumuksia arkeen liittyen ja näin lisätä arkeen vaikuttamisen mahdollisuutta. Voi kysyä myös, mistä EI PIDÄ. Toivekartasta voi poimia myös nimettömänä kaikkien yksikön asiakkaiden toiveita näkyville.

| | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">• RUOKAILU Mitä tykkää syödä/juoda? Annoskoko? Ruokatoiveet? Lempiruokat? Lempimaut? Mausteiden käyttö? MUUT TOIVEET• HYGIENIA JA PESEYTYMINEN Haluaako käydä suihkussa vai saunassa? Mihin aikaan viikosta/päivästä? MUUT TOIVEET• NUKKUMINEN Mihin aikaan on tottunut käymään nukkumaan/heräämään? Päiväunet? MUUT TOIVEET• TOIMINTAKYVYN YLLÄPITÄMINEN Miten haluaisi omaa toimintakykyä pidettävän yllä? Haluaako liikua ryhmässä vai yksilökuntoutusta? Millä tavoin haluaisi liikuntaa harrastaa? (esim. tuolijumppa, tasapainoilu, punttitreeni, kuntopyörä jne.) Ulkoilutoiveet? Mitä haluaisi ulkoillessa tehdä? Haluaako ulkoilla porukassa vai kahdestaan? MUUT TOIVEET | <ul style="list-style-type: none">• SOSIAAUSET SUHTEET JA VUOROVAIKUTUS Mihin ihmisiin (sukulaiset, ystävät) haluaa pitää yhteyttä ja millä tavoin? Ketä ei halua tavata? Viihtykö seurassa vai itseseen? Keskustelukumppanin tarve? Ryhmässä vai kahden kesken? MUUT TOIVEET• VIRIKKEET JA ASIAT, JOISTA NAUTTI Mitä on aiemmin harrastanut? Mitä tykkää tehdä? Mitä haluaisi kokeilla/tehdä? Millaisia virikkeitä toivoisi? Missä haluaisi mahdollisesti käydä? Uskonollisuus ja hengelliset tarpeet? MUUT TOIVEET |
|---|---|

LIITE 10 Asukaskokous käytäntö

